



ALLEGATO “B”

DESCRIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

La gestione dei Servizi dovrà essere basata su principi di efficienza, sollecitudine, cordialità e decoro.

La qualità dei Servizi viene intesa in senso ampio, ricomprendendo accorgimenti per il miglioramento del comfort ambientale, quali pulizia e riordino adeguato dei locali e delle camere, cortesia del personale, tempi di risposta contenuti, ecc., allo scopo di rendere quanto più possibile gradevole la permanenza degli ospiti.

L'uso delle strutture è riservato ai seguenti utenti:

- professori, ricercatori e personale tecnico amministrativo di altri Atenei italiani e stranieri, visiting professor/scientist e altre autorità invitate dalle strutture dell'Amministrazione, per attività istituzionali, conferenze o seminari di carattere nazionale o internazionale.
- Studenti assegnisti, borsisti e dottorandi;
- Studenti della Scuola Superiore di Studi Avanzati.

Sono previsti i seguenti Servizi:

- **SEGRETERIA, PORTINERIA, RECEPTION E PRESIDIO NOTTURNO**
- **PRENOTAZIONE E GESTIONE DATABASE**
- **APPLICAZIONE DELLE TARIFFE E PAGAMENTI**
- **PULIZIA E IGIENE**

Di seguito sono descritti analiticamente i singoli Servizi.

SEGRETERIA, PORTINERIA, RECEPTION E PRESIDIO NOTTURNO

Le strutture sono aperte dal 1 gennaio al 31 dicembre.



I servizi di seguito elencati devono intendersi organizzati presso la struttura di via Volturmo, 42 e ricomprendono le attività di entrambe le foresterie che dovranno essere gestite unitariamente.

L'appaltatore dovrà organizzare il servizio di segreteria per la gestione del personale e dei relativi incarichi, nonché per il coordinamento delle attività previste, che devono essere erogate tutti i giorni di apertura della struttura, dalle ore 8.00 alle ore 22.00.

Il servizio di reception (check in e check out) deve essere sempre funzionante durante l'apertura della struttura e deve garantire, riguardo agli ospiti, l'espletamento degli adempimenti amministrativo-fiscali e quelli imposti dalle norme di pubblica sicurezza, la gestione delle prenotazioni, delle informazioni e dei controlli sugli accessi.

Sono eccezionalmente previsti ingressi al di fuori del suddetto orario di apertura, purché con preavviso, laddove possibile, e comunque entro le ore 22.00 del giorno di arrivo, a cura della struttura invitante o del diretto interessato.

Il servizio di presidio notturno deve essere garantito per tutti i giorni di apertura, dalle ore 22.00 alle ore 8.00.

Il personale addetto al presidio notturno, al quale viene assegnato apposito alloggio al piano terra della struttura di via Volturmo, 42, deve effettuare, se necessario, le operazioni di check-in e check-out degli ospiti e rilevare le presenze degli studenti assegnatari di alloggio.

Tutti i servizi di gestione, prenotazione e presidio devono essere garantiti senza interruzioni, anche durante l'esecuzione di eventuali interventi manutentivi.

PRENOTAZIONE E GESTIONE DATABASE

Il personale dell'Appaltatore deve gestire le prenotazioni delle stanze di entrambe le strutture, della sala briefing e della sala polifunzionale di via Volturmo, mediante un sistema informatizzato da realizzare entro la data di avvio dell'Appalto a proprie cura e spese, in modo da rendere agevole l'accesso per gli ospiti, mediante utilizzo del



web come strumento principale per la visibilità del servizio, adeguata pubblicità anche multilingue e possibilità di prenotare le stanze on-line.

In particolare, le prenotazioni devono essere effettuate a seguito di richiesta tramite e-mail alla casella di posta allo scopo istituita dall'Amministrazione o tramite apposito form utilizzabile on line.

Nel modulo di richiesta, predisposto dall'Amministrazione, sono indicati esplicitamente:

- i dati anagrafici e i recapiti della persona che desidera essere ospitata;
- il periodo esatto per il quale si intende prenotare il posto letto;
- il motivo del soggiorno (conferenza, seminario, attività da svolgere presso "La Sapienza");
- la struttura universitaria invitante o di riferimento;
- i dati fiscali e l'indirizzo del soggetto a cui deve essere intestata l'eventuale ricevuta di pagamento;
- le modalità di pagamento.

Nel caso in cui la spesa debba gravare sui fondi di una struttura universitaria, il modulo di prenotazione, deve essere compilato in tutte le sue parti e, nella sezione relativa alle modalità di pagamento, firmato dal responsabile amministrativo della struttura invitante.

I dati relativi alle prenotazioni, anche se annullate o respinte per indisponibilità di posti, e quelli inerenti le effettive presenze, devono essere elaborati dal sistema informatico, con produzione di idonea reportistica e accessibili via web dall'Amministrazione, mediante accesso protetto con password.

APPLICAZIONE DELLE TARIFFE E PAGAMENTI

L'Appaltatore applicherà agli utenti i prezzi indicati nel tariffario vigente, che l'Amministrazione predispone e pubblica sul proprio sito web.



I pagamenti possono essere effettuati direttamente dall'utente con Bancomat o Carta di credito, tramite POS fornito dall'Amministrazione.

L'Appaltatore deve accertare che gli ospiti, nel caso il loro soggiorno si concluda al di fuori dell'orario di apertura, provvedano ad effettuare il pagamento ed il check-out con congruo anticipo e compatibilmente con gli orari della reception.

A seguito dell'avvenuto pagamento, se richiesto dall'utente, l'Appaltatore rilascia per conto dell'Amministrazione una ricevuta non fiscale.

PULIZIA E IGIENE

L'Appaltatore deve garantire, per entrambe le strutture, i seguenti servizi minimi:

- pulizia giornaliera e riassetto delle stanze occupate dagli ospiti;
- pulizia settimanale e riassetto delle stanze occupate dagli studenti assegnatari di alloggio; gli studenti provvedono autonomamente ogni giorno al riassetto della stanza e possono utilizzare discrezionalmente biancheria da bagno e lenzuola propri;
- pulizia giornaliera di tutti i bagni annessi alle stanze occupate;
- cambio biancheria delle camere per ogni ospite entrante;
- cambio biancheria una volta a settimana per permanenze superiori ai sette giorni, avendo cura di dotare ogni camera di n. 3 asciugamani da bagno per ogni posto letto (di cui un telo doccia, un viso e un ospite);
- pulizia e riassetto delle zone comuni due volte alla settimana;
- accurata pulizia trimestrale di: pavimenti, ambienti e pareti (comprensiva di deragnatura), arredi, rivestimenti, porte, pareti vetrose, corpi illuminanti, superfici lavabili e apparati di riscaldamento/condizionamento.

Le date in cui sono effettuati interventi di pulizia trimestrale devono essere comunicate con congruo anticipo al DEC che ha la facoltà di eseguire un sopralluogo di verifica.



Tutte le operazioni di pulizia devono essere eseguite con idonei detergenti e con macchine lavapavimenti, getti a vapore e prodotti speciali per disinfezione, smacchiatura e sgrassaggio.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione devono essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con relativa etichetta e conservati in locali appositi o in armadi chiusi.

I rifiuti solidi urbani devono essere raccolti in sacchetti chiusi e convogliati negli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

Tutti i prodotti necessari per l'esecuzione delle prestazioni sopra elencate e i materiali da utilizzare per la raccolta dei rifiuti sono a totale carico dell'Appaltatore e devono essere di buona qualità, nonché conformi alla normativa vigente in materia di igiene, inquinamento e tossicità.

Il personale addetto alla portineria e reception deve essere formato per le emergenze relative al D.Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.; nello specifico, deve essere in possesso degli attestati di partecipazione al corso per *Addetto antincendio* di tipo MEDIO ex D.M. 10/03/1998 del Ministero dell'Interno e al corso di *Pronto soccorso* livello B ex D.M. 388/2003 del Ministero della Salute.

Entrambi gli attestati devono essere posseduti dagli addetti entro un termine massimo di tre mesi dall'avvio dell'Appalto.