

## **SPECIFICHE TECNICHE E LAVORAZIONI PREVISTE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI RECEPTION/SECURITY AGLI INGRESSI**

### **ART. 1 - GLOSSARIO**

- **ASPETTI DI SECURITY:** Si intende qualsiasi evento negativo e/o situazione negativa di natura casuale, colposa o dolosa che arreca o può arrecare danni al patrimonio dell'università. A titolo esemplificativo e non esaustivo si fa riferimento a furti di materiale hardware o software aziendale, passaggi non autorizzati in caso di dispositivi di Controllo Accessi, atti vandalici contro dispositivi di Controllo Accessi, atti vandalici contro il patrimonio aziendale, comportamenti che violano le normative aziendali (es. scambi di badge, accodamenti etc.) da parte di Dipendenti e /o Visitatori, etc.
- **PERSONALE ESTERNO:** Si intende la persona di altra Società/Ente per la quale è richiesto l'accesso per un periodo di durata uguale o superiore a 90 giorni (Visitatore abituale). Per richieste di accesso per un periodo di durata inferiore a 90 giorni si identifica la figura del Visitatore a tempo determinato.
- **OSPITE:** Si intende il visitatore occasionale che per qualunque motivo deve accedere all'interno di Siti aziendali.
- **VISITATORE:** Si intende il Soggetto "Esterno" (Visitatore Abituale o a tempo determinato) ed "Ospite" (Visitatore occasionale), congiuntamente intesi.
- **VISITATORE A TEMPO DETERMINATO:** Si intende il Personale Esterno abilitato all'accesso per un periodo inferiore ai 90 giorni.
- **VISITATORE ABITUALE:** Si intende il Personale Esterno abilitato all'accesso per un periodo uguale o superiore a 90 giorni
- **VISITATORE OCCASIONALE:** Vedi "Ospite"

### **ART. 2 - ORARIO DEL SERVIZIO**

Il Servizio sarà espletato secondo la tempistica oraria prevista nel Contratto. Non è previsto il servizio serale e notturno dalle ore 20 alle ore 08.

### **ART. 3 - NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE ADDETTO**

Nell'espletamento del Servizio, l'Impresa dovrà far osservare al Personale Addetto quanto segue:

- esporre in modo chiaramente visibile il proprio badge ed indossare in modo impeccabile la divisa di servizio in dotazione;
  - esprimersi correttamente in lingua italiana e, ove previsto, in lingua inglese;
  - mostrare sempre disponibilità e cortesia;
  - indirizzare correttamente i visitatori ai vari uffici di competenza;
  - custodire, presso la reception, in modo ordinato e facilmente consultabile, la documentazione aziendale
-

costituita dalle procedure che regolamentano gli accessi e dalla modulistica necessaria per l'espletamento del servizio;

- non lasciare la reception incustodita;
- non abbandonare il posto di lavoro prima di aver ricevuto il cambio dal subentrante;
- ricorrere – anche nel caso di breve assenza - alla momentanea sostituzione con altro Personale Addetto in turno o, in caso di sito coperto da un solo addetto, con Guardia Privata Giurata (G.P.G.) in turno; in assenza di G.P.G. in turno, non potrà allontanarsi;
- provvedere, ad ogni fine turno/inizio turno al passaggio di consegna tra addetto uscente ed addetto subentrante;
- attenersi alle norme antinfortunistiche e di igiene del lavoro, nonché alle misure di prevenzione e protezione contro i rischi presenti all'interno dei siti aziendali, in conformità a quanto previsto dalle vigenti leggi;
- non consentire la presenza nei locali della reception di personale estraneo al servizio;
- non dedicarsi ad alcuna attività non inerente il servizio, né utilizzare strumenti in uso alla reception per motivi personali (telefoni, fax, PC, ecc.);
- comunicare immediatamente eventuali indisponibilità al servizio, per consentire in tempo utile la necessaria sostituzione. La comunicazione da parte del Personale Addetto dovrà avvenire, salvo i casi di specie, con un anticipo non inferiore ad un'ora rispetto all'inizio del proprio turno di lavoro;
- non autorizzare il deposito di pacchi, borse o valigie nella reception, nell'atrio della stessa o nelle aree circostanti;
- avvisare telefonicamente i destinatari, di pacchi o plichi in consegna (o, in loro assenza il personale della Segreteria della Funzione di appartenenza di quest'ultimo) e respingere pacchi o plichi, in assenza degli interessati;
- controllare che tutti i colli in entrata/uscita di qualsivoglia natura siano accompagnati da idonei documenti di trasporto ed in caso di anomalie attivare la G.G., ove presente, oppure contattare l'amministrazione;
- controllare ad ogni fine ed inizio turno che il numero dei badge assegnati corrisponda al numero dei documenti di riconoscimento al momento presenti in reception;

#### **ART. 4 - COMPITI DEL PERSONALE ADDETTO**

il Personale Addetto provvederà tra l'altro alle seguenti attività:

- gestione e custodia chiavi per apertura/chiusura sedi .
  - identificazione del personale in entrata ;
  - rilascio di informazioni di cortesia;
  - verifica/richiesta di autorizzazione all'accesso anche mediante l'ausilio di adeguati sistemi informatici e tramite sistemi di citofonia/videocitofonia e controllo accessi
  - ritiro dei documenti di identificazione del personale ed il relativo rilascio di badge;
-

- compilazione dei registri e/o modelli predisposti, curandone la custodia e garantendo la rintracciabilità dei dati;
- custodia/gestione delle chiavi delle Sale riunione;
- custodia ordinata dei quotidiani, qualora ve ne siano, consegnati in Reception;
- ritiro/consegna di pacchi, plichi, corrispondenza, AR, atti notificati ecc., in conformità a quanto specificato nei successivi punti;
- cura di tutti i registri in dotazione e custodia/gestione degli stessi secondo quanto di seguito esplicitato, garantendo la rintracciabilità dei dati;
- custodia/gestione delle chiavi in consegna, secondo le specifiche disposizioni;
- rispetto e applicazione, per quanto di competenza, delle disposizioni contenute nel "Piano Gestione Emergenza Incendio" e dal "Piano di Gestione del Primo Soccorso" sede ove previsto".
- contattare il proprio referente per consentire l'attivazione della Società incaricata per gli interventi tecnici nel caso di guasti agli impianti elevatori, e dei dispositivi, laddove presenti, relativi alla rilevazione e spegnimento automatico d'incendio, sistemi di evacuazione della sede.

## ART. 5 - ACCESSO DIPENDENTI

Il Personale Addetto consentirà l'accesso ai dipendenti seguendo le modalità sotto descritte.

- DIPENDENTI MUNITI DI BADGE PERSONALE: nessuna formalità.
- DIPENDENTI OCCASIONALMENTE SPROVVISTI DI BADGE (PER DIMENTICANZA, SMARRIMENTO, FURTO ETC.):
  - richiedere e trattenere in reception un documento d'identità;
  - consegnare un badge provvisorio (con validità giornaliera);

*Alla riconsegna del badge:*

- ritirare il badge provvisorio;
- restituire il documento di identità;

***IN CASO DI SMARRIMENTO O FURTO DEL BADGE, L' "ADDETTO" DEVE:***

- *assicurarsi che il dipendente abbia informato l'amministrazione dell'Università dell'accaduto, comunicando il numero del badge smarrito/oggetto di furto ed inviando la denuncia presentata alle Autorità competenti o la dichiarazione sostitutiva (autocertificazione) per permettere la disabilitazione di detto badge;*

- DIPENDENTI OCCASIONALMENTE SPROVVISTI DI BADGE E DI DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO:
    - chiamare la segreteria del dipartimento di riferimento per un riconoscimento visivo/vocale;
    - se riconosciuto, consegnare un badge provvisorio (con validità giornaliera);
- Alla riconsegna del badge:*
- ritirare il badge provvisorio;
-

- ANOMALIE AI SISTEMI ELETTRONICI PER IL CONTROLLO ACCESSI (CHE NON CONSENTONO L'ACCESSO AL PERSONALE ABILITATO PUR MUNITO DI BADGE):
  - nessuna formalità per i dipendenti personalmente riconosciuti;
  - accertare l'identità del personale non conosciuto, richiedendo la consegna del badge per verificare con la CRI l'abilitazione all'accesso.

## **ART. 6 - ACCESSO OSPITI (VISITATORI OCCASIONALI)**

E' opportuno rammentare che gli Ospiti possono accedere solo in orario di lavoro. Il Personale Addetto deve consentire l'accesso ai siti aziendali agli Ospiti seguendo le modalità sotto descritte e fornendo le indicazioni circa l'ubicazione (piano, numero stanza etc.) dell'ufficio del ricevente la visita.

- OSPITE
  - verificare l'identità dell'Ospite tramite controllo di un documento;
  - contattare telefonicamente la Funzione di destinazione per informare che l'Ospite è arrivato e richiederne l'autorizzazione all'accesso.

*In caso di autorizzazione all'accesso:*

- ritirare il documento di identità;
- consegnare un "badge ospite" che consente il transito dai tornelli;
- annotare l'evento sull'apposito "Registro per l'Accesso degli Ospiti"
- ove prescritto, verificare che l'Ospite sia debitamente accompagnato in ingresso/uscita dal personale destinatario della visita.

## **ART. 7-SORVEGLIANZA GLOBALE DEL SITO**

Al fine di garantire la sorveglianza globale del sito e la protezione dello stesso da effrazioni finalizzate al furto di beni dell'università ovvero da atti vandalici ovvero da qualsiasi azione delinquenziale atta a danneggiare in qualsivoglia modo la proprietà l'impresa dovrà provvedere, anche attraverso la stipula di contratto con soggetti specializzati e specificamente autorizzati a monitorare con un sistema di videosorveglianza presidiata da personale 7/24 tutto il sito e a garantire l'intervento di G.P.G. eventualmente armate entro 30 minuti dalla rilevazione di eventi anomali che possano pregiudicare la sicurezza di persone o cose. Secondo la gravità del fatto rilevato il personale addetto provvederà anche eventualmente a segnalare l'accaduto alla forza pubblica e a richiederne l'intervento. La videosorveglianza verrà registrata e le registrazioni che non contengano elementi di rilievo potranno essere cancellate dopo una settimana e dovranno essere cancellate entro un mese dalla data della registrazione stessa.

---