



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per  
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center  
(CIG 7625291D2F)*

# **DUVRI**

## **DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI**

### **INDIVIDUAZIONE DEI RISCHI SPECIFICI DEI LUOGHI DI LAVORO**

(Art. 26, comma 1 lett. b del D. Lgs. 81/08)

e

### **MISURE ADOTTATE PER ELIMINARE LE INTERFERENZE**

(Art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/08)

**Oggetto dell'appalto:  
servizio di contact center  
(CIG 7625291D2F)**



## 1. PREMESSA

Il presente elaborato costituisce il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) redatto ai sensi dell'art. 26 della D. Lgs 81/2008 e della Legge 123/2007 per l'oggetto dell'appalto consistente nel servizio di contact center (CIG 7625291D2F).

Il DUVRI contiene l'individuazione dei pericoli, l'analisi e la valutazione dei rischi derivanti dalle interferenze tra le attività lavorative da imprese terze, da lavoratori autonomi e da personale del Committente all'interno dei luoghi di lavoro oggetto del contratto e le relative misure di coordinamento per la salute e sicurezza dei lavoratori.

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) contiene l'indicazione delle possibili interferenze che possono venire a crearsi nello svolgimento dell'appalto e le conseguenti misure adottate per eliminare le interferenze stesse.

Il presente documento **non contiene** la valutazione dei rischi specifici propri dell'attività dell'impresa appaltatrice e della Committenza. Il presente documento **non si applica** nei casi di appalti di opere edili nei quali è sostituito dal Piano di Sicurezza e Coordinamento e/o dal Piano Operativo di Sicurezza.

## 2. DEFINIZIONI

### - **Committente:**

Trattasi di colui che commissiona il lavoro o l'appalto. Nel caso specifico trattasi dell' IVASS- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, con sede in Roma;

### - **Appaltatrice / Appaltatore / Fornitore:**

È la ditta che riceve l'incarico o l'appalto per l' esecuzione di una attività, la fornitura di una merce o di un servizio. Tale ditta potrà essere anche impresa individuale.

### - **Interferenza:**

Circostanza dove si verifica un contatto rischioso tra il personale della Committente e quello dell'Appaltatrice o tra il personale di imprese diverse che operano contemporaneamente nella stessa area aziendale con contratti indipendenti. Fra le situazioni rischiose vengono indicati i rischi.

### - **Costi della sicurezza:**

Sono i costi derivanti da oneri oppure dall'impiego di risorse della Committente per garantire le condizioni di sicurezza nell'esecuzione dei lavori. Tali costi devono essere valutati dalla Committente ed indicati nel contratto.



In generale rientrano nei costi della sicurezza tutte quelle spese che il Committente prevede di sostenere in più rispetto a quanto ha già a disposizione per garantire la sicurezza dei lavoratori dai rischi interferenziali,

**- Coordinatore Tecnico della Ditta Appaltatrice:**

Persona in organico all'Appaltatrice incaricata di sovrintendere e coordinare l'attività svolta dalle proprie maestranze e di collaborare con il Committente al fine di garantire un efficace coordinamento tra le diverse attività presenti. Egli sarà inoltre garante per l'Appaltatrice della puntuale applicazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi stabilite nella logica del coordinamento.

**3. DATI COMMITTENTE**

<b>Committente</b>	IVASS- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
<b>Indirizzo</b>	Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma
<b>Tel.</b>	06.42.133.1
<b>Fax</b>	06.42.133.206
<b>Datore di Lavoro</b>	Dott. Stefano De Polis
<b>Dirigente Delegato</b>	
<b>R.S.P.P.</b>	
<b>Addetti al S. P. P.</b>	
<b>Medico Competente</b>	
<b>R. L. S.</b>	
<b>Preposti</b>	
<b>Responsabile del Procedimento</b>	Dott.ssa Isabella Bozzano



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per  
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center  
(CIG 7625291D2F)

**Direttore dell'Esecuzione del Contratto**

#### 4. DATI DITTA APPALTATRICE

Denominazione	
Sede Legale	
Partita IVA	
Codice Fiscale	
Posizione CCIAA	
Posizione INAIL	
Matricola INPS	
R.S.P.P.	
Medico Competente	
R. L. S.	

#### 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DEL CONTRATTO

LAVORI	_____:::
FORNITURE E SERVIZI	Servizio di contact center – Contratto rep..... del .....
DURATA DEL CONTRATTO	Dal.....al.....
IMPORTO DEL CONTRATTO	Euro.....

#### 6. PRESCRIZIONI GENERALI

- **Vie di fuga e uscite di sicurezza**



I dipendenti dell'impresa aggiudicataria svolgeranno il proprio servizio in dei locali in uso all'IVASS e dovranno preventivamente prendere visione degli ambienti al fine di individuare le vie di fuga e la localizzazione dei presidi di emergenza.

**- Presidi antincendio e pronto soccorso**

I dipendenti della Ditta appaltatrice, in caso di pericolo o di infortunio dovranno comunque avvertire il servizio di vigilanza presente o il personale dell'ente.

**- Osservanza di leggi e regolamenti**

La Ditta appaltatrice nell'esecuzione delle attività affidate dal Committente, dovrà attenersi a tutte le norme di legge esistenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, ed il rispetto delle disposizione all'interno dei luoghi di lavoro del Committente.

La Ditta appaltatrice è quindi responsabile dell'osservanza della predisposizione dei relativi apprestamenti e cautele antinfortunistiche, e dovrà uniformarsi scrupolosamente a qualsiasi altra forma di tutela che potrà essere successivamente emanata in merito.

**- La Ditta appaltatrice dovrà attenersi alle seguenti prescrizioni generali:**

I lavoratori della Ditta appaltatrice che operano all'interno delle strutture ed aree dell'IVASS dovranno adottare, in caso di esposizione a pericoli, idonei dispositivi di protezione individuale che dovranno essere forniti dal proprio Datore di Lavoro.

Il personale deve essere adeguatamente addestrato all'utilizzo dei dispositivi di protezione.

Durante lo svolgimento dei lavori, gli addetti della Ditta appaltatrice, devono tenere in ordine i locali dove operano ed avere cura dei propri mezzi e strumenti, i quali non devono rimanere incustoditi e/o divenire oggetto di pericolo per gli altri lavoratori o per gli utenti; si dovrà, inoltre, porre particolare attenzione nel mantenere asciutta e pulita la pavimentazione, provvedendo alla tempestiva rimozione di eventuali sostanze scivolose disperse.

Nel caso in cui se ne ravvisi la necessità, per salvaguardare l'incolumità del personale o degli utenti, le aree oggetto delle lavorazioni sia interne che esterne, dovranno essere perimetrate.

I materiali ingombranti, introdotti durante i lavori, o gli imballaggi da eliminare, dovranno essere stoccati in modo tale da non costituire un pericolo a causa della loro instabilità o da non ingombrare le vie ed uscite di emergenza.

Al termine della giornata lavorativa devono lasciare il luogo di lavoro pulito ed in ordine.

Nel caso in cui, durante la permanenza del personale della Ditta appaltatrice o lavoratori autonomi, si verificano situazioni di emergenza, i lavoratori dovranno attenersi alle istruzioni che verranno impartite dal personale addetto presente all'interno dei locali.



È vietato realizzare impianti di fortuna (prolunghe, derivazioni ecc), ciò dovrà essere realizzato da personale competente e/o fatta richiesta al Committente.

All'interno della struttura sono presenti quadri elettrici di distribuzione, il quale dovranno essere tenuti sempre chiusi al fine da evitare contatti accidentali con parti in tensione.

Non modificare spine o prese;

È vietato rimuovere e/o rendere non fruibili i mezzi estinguenti (estintori idranti) presenti nella struttura

Occorre rispettare la segnaletica di sicurezza (cartelli, pannelli ed etichette) presente all'interno dei locali.

Vige il divieto di fumo in tutti i locali del Committente.

È vietato portare sul luogo di lavoro e utilizzare attrezzature e sostanze non espressamente autorizzate dal referente della sede ove si svolge il lavoro, le attrezzature comunque devono essere conformi alle norme in vigore e le sostanze devono essere accompagnate dalla relative schede di sicurezza aggiornate.

**- Responsabilità Civile:**

la Ditta appaltatrice sarà ritenuta responsabile di qualsiasi evento provocato direttamente o indirettamente nell'espletamento della fornitura affidata che abbiano causato danni a persone o cose nell'ambito dei luoghi di lavoro della Committente contraente.

**- Assicurazioni INPS e INAIL:**

lo svolgimento del lavoro dovrà avvenire con la piena osservanza delle norme previdenziali, assistenziali ed antinfortunistiche in vigore alla data affidamento del servizio oggetto dell'Appalto.

**- Subordinazione:**

durante l'effettuazione del servizio oggetto dell'appalto la Dditta appaltatrice sarà libera da vincoli di struttura e di subordinazione ma si dovrà comunque attenere alle prescrizioni generali e particolari in vigore con particolare riferimento alle norme antinfortunistiche e di igiene del lavoro ed ambientale;

**- Tessera di riconoscimento:**

in applicazione dell'art. 18 del DLgs. 81/2008, i lavoratori della Ditta appaltatrice devono essere muniti di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore (nome, cognome e data di nascita) e l'indicazione del datore di



lavoro (nome dell'azienda/ditta di appartenenza, nome e cognome del datore di lavoro). I lavoratori sono tenuti ad esporre in vista detta tessera di riconoscimento. Tale obbligo grava anche in capo a lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.

**- Cooperazione e coordinamento :**

ferme restando le specifiche responsabilità della Ditta appaltatrice rispetto alle misure da intraprendere relativamente ai rischi specifici propri dell'attività, verrà promosso, ricorrendone i presupposti, il coordinamento e la cooperazione tra la Committenza e la Ditta appaltatrice. Nello svolgimento dell'attività la Ditta appaltatrice deve sempre operare nel rispetto della normativa vigente preoccuparsi di assicurare oltre alla propria sicurezza anche la sicurezza dei lavoratori dipendenti della Committenza.

**- Fonti di energia elettrica:**

per quanto riguarda le fonti di energia necessarie per lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, il Committente metterà a disposizione l'impianto elettrico dei luoghi di lavoro conforme alla normativa vigente.

**- Osservanza della segnaletica antinfortunistica:**

La Ditta appaltatrice deve attenersi scrupolosamente alle segnalazioni di pericolo, di obbligo, di divieto, di salvataggio, antincendio e alle norme di comportamento richiamate dagli appositi cartelli segnaletici affissi nei luoghi di lavoro della Committenza.

**- Interventi:**

al termine di ogni intervento effettuato presso il Committente al fine di fornire il servizio oggetto dell'appalto, la Ditta appaltatrice deve provvedere affinché tutte le zone che sono state interessate dal servizio siano completamente pulite e sgomberate dai materiali e da altri impedimenti che possano intralciare il normale lavoro, o costituire pericolo per le persone; dovranno inoltre essere ripristinate le condizioni di sicurezza preesistenti.

**- Sospensione dei lavori:**

In caso di inosservanza di norme in materia di sicurezza o in caso di pericolo imminente per i lavoratori, il Responsabile della Ditta Appaltatrice ovvero il Committente, potrà ordinare la sospensione dei lavori, disponendone la ripresa solo quando sia di nuovo assicurato il



rispetto della normativa vigente e siano ripristinate le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro.

Per sospensioni dovute a pericolo grave ed imminente il Committente non riconoscerà alcun compenso o indennizzo all'Appaltatore.

## **7. AGGIORNAMENTO DUVRI**

Il DUVRI è un documento dinamico per cui la valutazione dei rischi da interferenza deve essere necessariamente aggiornata al mutare delle situazioni originarie, quali l'intervento di subappalti, lavoratori autonomi, ulteriori forniture e pose in opera nonché in caso di modifiche di tipo tecnico, logistico o organizzativo che si sono rese necessarie nel corso dell'esecuzione delle attività previste.

## **8. SOPRALLUOGO**

L'appaltatore ha provveduto ad eseguire congiuntamente al RSSP del Committente un attento ed approfondito sopralluogo nelle zone dove dovranno svolgersi le lavorazioni.

Il verbale congiunto, sottoscritto dai partecipanti e riportato in **Allegato 3**, evidenzia i rischi connessi nell'area interessata dai lavori al fine di adottare tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie.

## **9. POSSIBILI RISCHI INTERFERENZIALI**

Premesso che il Committente ha ottemperato a tutte le disposizioni previste dalla attuale normativa vigente in materia di sicurezza, si riporta di seguito la valutazione dei rischi riferiti all'ambiente di lavoro nel quale è chiamata ad operare la ditta Appaltatrice ed all'interferenza tra le attività presenti.

Sono inoltre descritte le relative misure di prevenzione adottate, nonché il comportamento richiesto al Committente.

Nello specifico ci rivolgiamo solo ed esclusivamente ai rischi interferenziali tra la ditta appaltatrice con tutte le altre attività presenti.

L'attività oggetto del presente appalto, trattandosi di attività tipica di ufficio, NON introduce rischi specifici di particolare entità, ulteriori rispetto a quelli già presenti negli ambienti.





Prima dell'inizio del servizio, dovrà in ogni caso essere previsto, un sopralluogo dei locali da parte del datore di lavoro (o suo delegato) della ditta aggiudicataria, che dovrà anche essere edotto, da parte del Committente, circa i rischi di ciascuna impresa e del piano di emergenza della struttura di cui agli artt. 18, 28, 29 D. Lgs. 09 Aprile 2008 n. 81 (con particolare attenzione ai percorsi ed alle vie di fuga). A seguito di tale sopralluogo dovrà essere redatto apposito verbale di coordinamento.

Di seguito si elencano i principali fattori di interferenza e di rischio specifico:

<b>Rischi specifici e misure di prevenzione ed emergenza da adottare nei luoghi di lavoro</b>	
<b>RISCHI</b>	<b>MISURE ADOTTATE</b>
<b>ELETTROCUZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impianti realizzati a regola d'arte</li><li>- Al fine di evitare sovraccarico elettrico l'alimentazione di tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche utilizzate nelle attività devono essere alimentate con tensione non superiore a 220/380V.</li><li>- Nel caso in cui i lavoratori debbano utilizzare utensili elettrici portatili è fatto divieto di usare allacciamenti di fortuna.</li><li>- L' utilizzo di apparecchiature elettriche è consentito limitatamente ai punti di presa.</li></ul>
<b>INCENDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presenza di attrezzature antincendio;</li><li>- Presenza di uscite di emergenza segnalate e facilmente fruibili;</li><li>- Misure organizzative per la gestione delle emergenze;</li><li>- Formazione e informazione del personale;</li><li>- Impianto di illuminazione sussidiaria</li></ul> Nei locali è: <ul style="list-style-type: none"><li>- vietato usare fiamme libere e fumare;</li><li>- vietato sovraccaricare le prese di energia elettrica;</li><li>- prescritta la manutenzione periodica dell'impianto elettrico;</li></ul>
<b>RUMORE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Non sono presenti ambienti di lavoro con un livello di rumore superiore al valore di 80 dBA.</li></ul>



## 10. PROCEDURA PER I CASI DI EMERGENZA

Lo scopo del presente paragrafo è quello di fornire al personale esterno presente nei locali del Committente e le norme di comportamento da osservare nei casi di emergenza. Per emergenza si intende qualsiasi situazione anomala che: ha provocato, sta provocando, potrebbe provocare grave danno quali ad esempio: incendio, esplosione, infortunio, malore, ecc.

EMERGENZA	INCENDIO ED EVACUAZIONE
Misure di Prevenzione e Protezione	All'interno della struttura è previsto un adeguato numero di estintori ed idranti posti in posizione nota nonché tutta la segnaletica di salvataggio ad indicazione dei percorsi di esodo. Il segnale di evacuazione è costituito da sirena acustica o verbale. In sede di sopralluogo congiunto verranno illustrate le posizioni degli apprestamenti antincendio presenti nell'area, le vie di fuga e le uscite di emergenza da utilizzare in caso di necessità, e la tipologia del segnale di evacuazione. Si informa tuttavia che a fronte di un evento grave, il numero di chiamata per l'emergenza incendi è 115 Vigili del Fuoco.
Vostro comportamento di sicurezza	In caso di piccolo incendio se in possesso della necessaria formazione e, comunque, se l'operazione non comporta rischi per la vostra o altrui incolumità, siete in grado, cercate di spegnere il fuoco con l'estintore posizionandovi con una uscita alle spalle e senza correre rischi.  Avvisate o fate avvisare o il referente messo a disposizione dall'Ente.  Fate uscire le persone presenti nei locali seguendo le vie di fuga e portandovi al punto di ritrovo mantenendo la calma.



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per  
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center  
(CIG 7625291D2F)

	NOTA: DISATTIVARE PRIMA DI USCIRE, se possibile, LE ATTREZZATURE ELETTRICHE.
	<b>PRONTO SOCCORSO</b>
Misure di Prevenzione e Protezione	All'interno della struttura sono presenti delle cassette di pronto soccorso la cui ubicazione è segnalata mediante cartellonistica.
Vostro comportamento di sicurezza	Qualora Vi trovaste nella necessità di un intervento di Pronto Soccorso, intervenite solo se ne avete la possibilità e se siete in possesso della qualifica di addetto al Pronto Soccorso secondo il DM 388/03.  Utilizzate i presidi sanitari presenti nella cassetta di pronto soccorso o nel pacchetto di medicazione.  Si informa tuttavia che a fronte di un evento grave è necessario chiamare il 118 Pronto Soccorso.

## 11. IDONEITÀ DELLA DITTA APPALTATRICE E DEL SUO PERSONALE

Allo scopo di rispettare quanto previsto art. 26 comma 1 del D. Lgs n. 81 del 9 Aprile 2008 al presente DUVRI è allegata tutta la documentazione richiesta alla ditta appaltatrice per accertarne l'idoneità tecnico professionale (Allegato 4).

L'appaltatore comunicherà, prima dell'inizio dei lavori, i nominativi del personale che verrà impiegato per il compimento delle opere oggetto del contratto.

L'ingresso verrà consentito solo al personale munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, secondo quanto riportato in precedenza.

## 12. COSTI DELLA SICUREZZA

Le attività svolte dalla Ditta appaltatrice nel luogo di lavoro del committente NON comportano interferenze che possano dare adito a rischi particolari sullo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto. Al fine di minimizzare comunque i possibili rischi di interferenza, la Ditta appaltatrice si impegna a collaborare nell'attuazione di tutte le misure di coordinamento promosse dal datore di Lavoro IVASS.



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per  
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center  
(CIG 7625291D2F)

Si rilevano costi relativi a misure da attuare in considerazione dei rischi inerenti alle interferenze come indicato di seguito:

Descrizione	Quantità	Unità Misura	Imp. Unitario	Imp. Totale
Riunione di coordinamento	1 preliminare 1 in corso di esercizio	h	300,00	€ 600,00
<b>TOTALE COSTI RELATIVI ALLA SICUREZZA</b>				<b>€ 600,00</b>

### 13. CONCLUSIONI

Il presente documento è stato redatto ai sensi D. Lgs. 81/2008 e ne sono parte integrante i seguenti allegati:

Allegato 1 - Identificazione rischi introdotti dalla Ditta appaltatrice

Allegato 2 - Misure di prevenzione e Protezione nelle attività della Ditta appaltatrice

Allegato 3 - Verbale di sopralluogo

Allegato 4 - Idoneità tecnico professionale Ditta appaltatrice

Allegato 5 - Altra documentazione

**Letto, approvato e sottoscritto il giorno.....**

#### Il RSPP dell'IVASS

\_\_\_\_\_

**Per la Ditta Appaltatrice**  
**(nome e qualifica)**

\_\_\_\_\_

**Visto: il Responsabile del procedimento**

\_\_\_\_\_

**Visto: il Direttore dell'esecuzione del contratto**

\_\_\_\_\_