



SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

GARA COMUNITARIA A PROCEDURA APERTA SUDDIVISA IN QUATTRO LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA E DI GUARDIANIA PRESSO LE SEDI DELL’ARIC, DELLA GIUNTA REGIONALE E DI ENTI TERRITORIALI DELLA REGIONE ABRUZZO (COMUNE DI SULMONA E ADSU L’AQUILA).

CAPITOLATO TECNICO

DEFINIZIONI

Nell’ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Stazione appaltante: L’Agenzia Regionale di Informatica e Committenza (ARIC).
- b) Committente: ARIC, Regione Abruzzo, ADSU L’Aquila, Comune di Sulmona.
- c) Operatore Economico Aggiudicatario (OEA): l’impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il Consorzio che risulterà aggiudicatario del singolo lotto in cui è suddivisa la presente procedura di gara.
- d) Capitolato Tecnico: Il presente documento.
- e) Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine (Apprestamenti): Strumenti e/o impianti tecnologici (e loro componenti) già esistenti presso l’Obiettivo ovvero di nuova fornitura in comodato d’uso gratuito, la cui funzionalità è fondamentale ai fini degli obiettivi di sicurezza anticrimine previsti.
- f) Contact Center: Complesso di canali di comunicazione gestiti dall’OEA (es: telefono, fax, posta elettronica certificata, portale web) che permettono alla Committente o i suoi delegati di entrare in contatto con l’OEA.
- g) Centrale/i Operativa/e: Centro/i nodale/i di comunicazione e gestione operativa; riceve le informazioni dalle postazioni sul territorio e dagli Apprestamenti posizionati presso gli Obiettivi della committente al fine di gestire gli interventi delle GPG ovvero delle Forze dell’Ordine e/o Vigili del Fuoco, creando una rete di interazione e scambio dati real-time.
- h) Registro di Esecuzione del Servizio: Registro compilato quotidianamente con tutte le attività svolte relativamente ai servizi di vigilanza armata.
- i) Guardia Particolare Giurata: Persona fisica cui la qualità di GPG è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina.
- j) Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA): Documento elaborato dall’Operatore Economico Aggiudicatario e sottoposto all’approvazione della Committente tramite suoi delegati che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza e gli Apprestamenti di Sicurezza utilizzati al fine di garantire la tutela e l’integrità delle sedi.
- k) Obiettivo: Il sito, il magazzino, il terreno, l’edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze, nonché gli Apprestamenti ivi presenti, presso cui l’OEA esegue la prestazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.

1. PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di disciplinare i contenuti tecnici dei servizi di Vigilanza armata e di Guardiania presso le sedi dell’ARIC, della Giunta Regionale e di enti territoriali della Regione Abruzzo (Comune Di Sulmona e Adsu L’Aquila).

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell’appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi Allegati.

Ai sensi dell'art. 134 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (regio decreto 18 giugno 1931, n. 773) e dal relativo Regolamento di esecuzione (regio decreto 6 maggio 1940, nr.635), le attività di vigilanza e custodia saranno affidate ad "istituti di vigilanza" che, in possesso di apposita licenza del Prefetto, la esercitano per conto di terzi in forma imprenditoriale.

In particolare, si precisa che le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di Vigilanza armata di seguito indicate dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare dal D.M. n. 269/2010, e s.m.i., recante "Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti" e dai relativi allegati.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto dell'appalto è l'affidamento dei servizi di Vigilanza Armata e Guardiania presso le sedi dell'ARIC, della Giunta Regionale e di enti territoriali della Regione Abruzzo (Comune Di Sulmona e Adsu L'Aquila).

Le attività ricomprese nell'oggetto dell'appalto sono:

- i servizi di Vigilanza armata, per i Lotti 1 e 2, da erogarsi presso le sedi dell'ARIC e della Giunta Regionale, come riportato nell'Allegato H "Scheda Tecnica lotto 1" e nell'Allegato I "Scheda Tecnica lotto 2".


In particolare, i servizi di Vigilanza si articolano nelle seguenti categorie: servizi di Vigilanza armata fissa, diurna e notturna, ronda interna/esterna, Telesorveglianza con Pronto Intervento, Televigilanza con Pronto Intervento.

- i servizi di Guardiania, per i Lotti 2, 3 e 4, da erogarsi presso le sedi dell'ARIC nonché di enti territoriali della Regione Abruzzo (Comune di Sulmona e Adsu L'Aquila) come riportato negli allegati I "Scheda Tecnica lotto 2", L "Scheda Tecnica lotto 3" e M "Scheda Tecnica lotto 4".

In particolare i servizi di Guardiania si articolano nelle seguenti attività: Controllo e regolazione degli accessi agli edifici; Reception e attività di front office; Ricezione e smistamento della posta; Gestione centralino telefonico.

Per entrambi i servizi sopra menzionati, l'oggetto dell'appalto si intende comprensivo anche di tutte le attività necessarie a garantire la corretta esecuzione degli stessi, quale ad esempio la formazione del personale.

Relativamente ai Lotti per i servizi di Vigilanza armata il Fornitore si impegna a mantenere gli impianti tecnologici esistenti di proprietà dell'Azienda, come indicati negli Allegati H-I-L-M (ove indicati),

	<p style="text-align: center;">CAPITOLATO TECNICO</p> <p><i>GARA COMUNITARIA A PROCEDURA APERTA SUDDIVISA IN QUATTRO LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA E DI GUARDIANIA PRESSO LE SEDI DELL’ARIC, DELLA GIUNTA REGIONALE E DI ENTI TERRITORIALI DELLA REGIONE ABRUZZO (COMUNE DI SULMONA E ADSU L’AQUILA).</i></p>
---	--

ovvero a sostituirli con attrezzature od impianti tecnologici analoghi – sempre in comodato d’uso gratuito - qualora gli stessi risultassero obsoleti e non adatti a soddisfare il fabbisogno di sicurezza aziendale. Il Fornitore dovrà concordare con gli Enti Contraenti il posizionamento degli impianti tecnologici che verranno installati in comodato d’uso gratuito.

2. IMPORTO DEL SERVIZIO

L’importo complessivo presunto del servizio è pari complessivamente a € (4.111.057,92), al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, comprensivo delle opzioni/servizi aggiuntivi (ove previsti) e degli oneri per la sicurezza, come di seguito meglio dettagliato per singolo lotto:

LOTTE	ENTE TERRITORIALE	Valore quadriennale base d'asta	servizi aggiuntivi opzionali	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	Importo complessivo quadriennale dell'appalto
LOTTO 1	REGIONE ABRUZZO	€ 1.611.840,00	€ 193.420,80	€ 6.000,00	€ 1.811.260,80
LOTTO 2	ARIC	€ 609.184,00	€ 52.197,12	€ 6.000,00	€ 667.381,12
LOTTO 3	COMUNE DI SULMONA	€ 294.912,00	€ 0,00	€ 6.000,00	€ 300.912,00
LOTTO 4	ADSU L'AQUILA	€ 1.325.504,00	€ 0,00	€ 6.000,00	€ 1.331.504,00
TOTALE		€ 3.841.440,00	€ 245.617,92	€ 24.000,00	€ 4.111.057,92

Ai sensi dell’art. 23, comma 16, del d.lgs. 50/2016 l’importo posto a base d’asta, comprende i costi della manodopera, per la durata contrattuale, che la stazione appaltante ha calcolato sulla base degli obblighi derivanti dall’applicazione del CCNL di categoria ed all’applicazione di tariffe orarie in linea con le tabelle sul costo medio del lavoro elaborate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per tale settore.

I singoli Enti si riservano la possibilità di ampliare o ridurre il servizio sulla base di nuove esigenze o di una diversa organizzazione dello stesso agli stessi prezzi e condizioni offerti analiticamente in sede di gara.

I singoli Enti si riservano, inoltre, la facoltà, nel corso del periodo di vigenza contrattuale:

- di estendere i servizi appaltati a favore di nuove sedi;
- di sospendere o ridurre i servizi appaltati presso le sedi.

Ai sensi dell’articolo 106, comma 12 del D. Lgs. n° 50/2016, i singoli Enti Contraenti possono richiedere un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell’importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

3. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI

La Convenzione avrà durata di 12 mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione della stessa e potrà essere rinnovata fino ad ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta di ARIC, nell’ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia esaurito l’importo massimo spendibile pari, per ogni lotto, al valore dell’aggiudicazione.

I singoli Enti potranno stipulare i relativi contratti solamente durante la validità della Convenzione (12 mesi, eventualmente rinnovati per altri 12) e tali ordinativi avranno durata sino al 48° mese successivo alla stipula del contratto.

Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale i singoli Enti possono emettere Ordinativi di Fornitura, vale a dire, stipulare il contratto con il Fornitore.

4. ADEMPIMENTI E ONERI DEL PERSONALE

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata contrattuale un dimensionamento dell’organico di personale adeguato all’espletamento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni nei Contratti di fornitura.

Il Fornitore deve utilizzare nel servizio esclusivamente personale in possesso delle qualifiche nonché degli standard e delle referenze professionali richieste dalla normativa vigente, dagli atti di gara o offerti per concorrere alla presente procedura di appalto. Il Fornitore è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell’appalto, nazionali e regionali, sollevando le Amministrazioni da ogni responsabilità al riguardo.

Il personale deve indossare una divisa e un cartellino di riconoscimento nominativo. In particolare il Fornitore deve, a proprie spese, fornire la divisa di lavoro (divisa uguale per tutto il personale) e il cartellino di riconoscimento, con foto, nome e cognome del dipendente.

Il Fornitore deve provvedere all’istruzione e all’aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni richieste come meglio riportato nel paragrafo 15. Le Amministrazioni potranno, nel corso dello svolgimento del servizio, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni al Contratto di fornitura a seguito delle quali il Fornitore dovrà garantire modifiche all’assetto del dimensionamento del personale proposto.

È facoltà delle Amministrazioni richiedere al Fornitore la sostituzione di dipendenti che durante l’espletamento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o tenuto un comportamento non consono all’Amministrazione.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA OGGETTO DELL’APPALTO

I servizi di Vigilanza oggetto dell’appalto sono finalizzati al mantenimento della sicurezza delle persone fisiche e delle strutture richiedenti nonché alla protezione del patrimonio.

Tali servizi di vigilanza sono finalizzati a garantire a titolo puramente esemplificativo: (i) la sicurezza delle persone fisiche, delle strutture richiedenti e degli impianti; (ii) la protezione del patrimonio delle Amministrazioni richiedenti; (iii) la prevenzione puntuale contro atti di sabotaggio, vandalismo e furti; (iv) il pronto intervento in caso di danneggiamento, furto o altro; (v) gli interventi di ordine pubblico; (vi) il controllo della chiusura-apertura delle porte e delle finestre in corrispondenza degli orari di operatività; (vii) la salvaguardia e la tutela dell’integrità fisica dei degenti, dei visitatori e del personale dipendente; (viii) visite periodiche di controllo nell’ambito della struttura.

I servizi di Vigilanza Armata, di seguito enucleati, sono disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e, nello specifico, dal Decreto del Ministero dell’Interno n. 269/2010.

I servizi di Vigilanza oggetto dell’appalto per i Lotti 1 e 2 sono articolati nelle seguenti attività, come di seguito descritto:

- Vigilanza armata fissa, diurna e notturna (articolo 6);
- Ronda interna/esterna (articolo 7)
- Telesorveglianza con Pronto intervento (articolo 8);
- Televigilanza a distanza con Pronto intervento (articolo 9);

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di consegna degli immobili, pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 16, l’OEA deve elaborare e consegnare al DEC, un documento denominato **Manuale della sicurezza anticrimine (MSA)**, specifico per il singolo Obiettivo, contenente l’insieme delle procedure necessarie a garantire la sicurezza anticrimine presso l’Obiettivo. L’OEA è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, per eventualmente recepimento, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dalla Committente.

Il DEC, entro 30 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA e, successivamente, comunicarlo formalmente ai soggetti appropriati per le parti del MSA di competenza, inclusi i propri dipendenti.

Le tematiche indicate nell’elenco seguente devono essere contemplate nel MSA laddove i Servizi operativi a esse afferenti rientrino nel perimetro di erogazione richiesto su ciascun obiettivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano i principali paragrafi che devono essere contenuti nel MSA:

- Descrizione sintetica dell'Obiettivo e delle specifiche esigenze di sicurezza;
- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi ovvero all'avvio del periodo di riferimento;
- Valutazione dei rischi presenti presso l'obiettivo;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- Consistenza, ubicazione, orari di lavoro e mansioni specifiche del personale addetto ai Servizi di vigilanza attiva;
- Descrizione degli Apprestamenti esistenti nell'Obiettivo in termini di numerosità, posizionamento presso l'obiettivo, descrizione tecnica e loro principali modalità di utilizzo divisi per apprestamenti di proprietà della committente e forniti eventualmente in comodato d'uso gratuito;
- Procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo della loro corretta esecuzione;
- Procedure per l'accesso sicuro al SI;
- Procedure per il controllo delle merci in entrata/uscita;
- Procedure per l'accesso al parcheggio da parte di dipendenti, visitatori e terzisti;
- Procedure per il rilascio e il ritiro di tessere di accesso all'Obiettivo;
- Procedura per la gestione in affidamento temporaneo di chiavi custodite in armadio portachiavi a gestione manuale;
- Procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- Procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi e lettere che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- Procedure di sicurezza per la gestione di oggetti di cui non sia possibile identificare il proprietario (procedura lost & found);
- Procedure per la gestione dell'accesso sicuro del personale di ulteriori ditte affidatari di servizi o lavori da parte dell'Amministrazione;
- Procedure per la gestione di sistemi antintrusione e videosorveglianza, ove presenti e se richiesto;
- Procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno dell'Obiettivo, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio.
- Procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungano da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte.

- Procedure operative per l’estrazione d’immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell’ordine, ove presenti e se richiesto;
- Procedure per l’esaudimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate, su indicazioni dell’Amministrazione in qualità di titolare del trattamento;
- Procedure per interventi di base su impianti tecnologici, ove presenti e se richiesto;
- Modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- Procedure in caso di ricezione di segnalazioni di furto, di aggressione, di rapina;
- Procedure in caso d’infortunio o malore che coinvolga un dipendente o un visitatore;
- Modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano l’OEA;
- Altre procedure di sicurezza.

Resta inteso che nell’ambito del percorso formativo teorico-pratico che l’OEA deve garantire a ogni addetto ai Servizi Operativi, deve essere prevista l’illustrazione del MSA per le parti di specifica competenza dell’addetto coinvolto.

Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale, pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 16, e, comunque, ogni qualvolta occorra una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

Il MSA dovrà inoltre essere aggiornato e consegnato entro 30 giorni dalla scadenza contrattuale ovvero entro trenta giorni dalla scadenza del termine di proroga pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 16.

6. SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA FISSA

Per Servizio di Vigilanza Armata Fissa si intende l’attività, svolta dalle Guardie Particolari Giurate (d’ora in poi anche “G.P.G.”), atta ad evitare od a mitigare gli eventi di natura criminale, nonché a sopperire gli stessi qualora si configuri una tale ipotesi.

Il Servizio di Vigilanza Armata, ai sensi di quanto disciplinato nel D.M. 269/2010 e s.m.i. articolo 3, comma 2, lett. b), prevede “la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste”, presso le strutture e le postazioni e per i giorni e gli orari indicati dai singoli Enti. In particolare le G.P.G. addette alla vigilanza fissa (diurna/notturna) dovranno qualora richiesto dall’Ente Contraente:

- vietare l’ingresso, nell’area dell’Ente Contraente, di automezzi privi di autorizzazione;
- mantenere contatti costanti con il personale aziendale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;

- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori);
- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Ente Contraente. In questi casi, la G.P.G. effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene e l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il Direttore dell'esecuzione;
- tenere in custodia tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal Direttore dell'esecuzione, registrando sull'apposito registro il nominativo del richiedente delle chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- annotare sull'apposito Registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul Registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto e il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente Contraente contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento (ove previsto);
- informare l'utenza circa l'ubicazione e gli orari di ingresso degli uffici;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception, con ritiro della corrispondenza e riscontro per ricevuta;
- aprire/chiudere gli accessi;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, se richieste dall'Ente Contraente.

Le G.P.G. dovranno essere dotate di (i) collegamento radio con la Centrale Operativa remota; (ii) telefono cellulare (e/o cercapersone) per la pronta reperibilità dell'operatore, (iii) torcia a led dimensionata per ispezioni, (iv) giubbotto antiproiettile conforme alle normative di legge, (v) porto d'armi e relativa arma, (vi) metal detector portatile e (vii) specchio di ispezione.

In particolare e con riferimento alle attività di apertura/chiusura degli accessi, viene richiesto che le G.P.G. preposte svolgano almeno le seguenti attività:

- apertura della sede: (i) aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico, secondo gli orari e le modalità richieste; (ii) disinserire eventuali impianti di allarme ove presenti; (iii) attivare le alimentazioni elettriche ai piani;
- chiusura della sede: (i) verificare che non siano presenti persone nell’ufficio; (ii) controllare la chiusura delle finestre; (iii) rimuovere eventuali cause di anomalie o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti; (iv) disattivare, ove richiesto, i quadri elettrici; (v) inserire, ove richiesto e presenti, gli allarmi; (vi) chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

Il Direttore dell’esecuzione, immediatamente prima della stipula del contratto, comunicherà al Fornitore la dislocazione delle G.P.G. e le fasce orarie di apertura/chiusura degli accessi alle strutture. Se richiesto dal Direttore dell’esecuzione del singolo Ente ed in assenza degli operatori, le G.P.G. dovranno altresì ricoprire il ruolo di addetto al centralino provvedendo, in assenza degli addetti, alla ricezione ed al contestuale smistamento alle Unità Operative dell’Ente (uffici, magazzini, ecc.), di eventuali telefonate/comunicazioni.

Si precisa che tale attività potrà essere richiesta dal Direttore dell’esecuzione solo nei seguenti casi:

- giorni festivi/orario notturno, ovvero quando al servizio non è assicurata la copertura dal personale addetto al centralino;
- giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino.

Oltre quanto sopra, le G.P.G. dovranno assicurare la gestione di eventi particolari che potrebbero determinare situazioni di emergenza anche attivando, laddove opportuno, gli operatori in pronta disponibilità dell’Ente Contraente. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta una breve lista di tali fattispecie: (i) rilevazione di anomalie all’impianto tecnologico e pronta segnalazione agli operatori aziendali reperibili della manutenzione e/o alle eventuali Ditte interessate al servizio di manutenzione; (ii) richiesta di intervento per l’allontanamento di persone indesiderate; (iii) richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell’Ente in servizio e degli utenti; (iv) raccolta dai presenti di informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale; (v) richiesta, laddove necessario, di eventuali rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio; (vi) compilazione di verbale dettagliato dell’intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto; (vii) comunicazione costante, mediante l’apparato ricetrasmittente in dotazione, con la Centrale Operativa al fine di rendicontare dettagliatamente gli accaduti.

In merito agli eventi particolari, nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di reato, le G.P.G. avranno l’onere di informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare fattivamente con le stesse.

Si precisa infine che, nel corso della durata della fornitura, il Direttore dell’esecuzione, previa trasmissione dell’informazione per vie scritte al Fornitore, potrà modificare:

- competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna/notturna a seconda delle necessità organizzative dell’Ente;
- numero ed orari degli accessi agli edifici al fine di soddisfare le necessità dell’Amministrazione.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per il numero di ore erogate.

7. SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA (RONDA diurna/notturna - esterna/interna) TRAMITE PATTUGLIA MOBILE

Il servizio, erogato in conformità alla norma UNI 10891 e nel pieno rispetto delle modalità previste nel D.M. 269/2010, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dalle Amministrazioni Contraenti. La ronda consiste nel servizio di vigilanza saltuario di zona.

Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, dovrà essere espletato da due G.P.G. mediante l’utilizzo di autopattuglia, chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa. Tuttavia, si prevede la possibilità che l’ispezione di specifiche aree richieda lo svolgimento del servizio, in tutto o in parte, a piedi.

Durante ciascun passaggio, l’autopattuglia dovrà effettuare: (i) il controllo degli accessi alla struttura; (ii) l’eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni; (iii) l’accertamento di situazioni anomale o di pericolo, quali principi di incendio o fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi; (iv) l’allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite; (v) l’ispezione del perimetro del sito secondo i percorsi concordati con le Aziende Sanitarie; (vi) la verifica degli infissi e la chiusura degli stessi ove indicato dalle Aziende Sanitarie; (vii) l’ispezione dei parcheggi.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto ad adottare tutte le misure necessari a garantire la sicurezza delle persone e delle strutture affidate e a dare immediata notizia dell’accaduto all’Amministrazione mediante la compilazione di uno specifico rapporto di servizio che evidenzia quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio. Tale rapporto dovrà pervenire al Direttore dell’esecuzione entro le ore 09:00 del giorno successivo.

Mensilmente dovrà, comunque, essere redatto ed inoltrato al Direttore dell’esecuzione un rapporto di riepilogo dei fatti accaduti nel mese di riferimento e l’indicazione dei giorni in cui non si sono verificati fatti rilevanti.

Il Fornitore si obbliga a certificare alle Amministrazioni l’avvenuto servizio (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito), con scelta discrezionale da parte delle Amministrazioni riguardo gli strumenti di rilevazione adottati che dovranno, in ogni caso, assicurare la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi.

Si precisa che, qualora presso l’Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronica delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore istruirà i propri dipendenti all’uso di tale apparecchiatura al fine di consentire la rilevazione e la registrazione elettronica dell’orario di svolgimento e dei percorsi delle ispezioni. Con cadenza mensile, ovvero su richiesta del Direttore dell’esecuzione, il fornitore trasmetterà il riepilogo delle marcature registrate attraverso il dispositivo.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente: (i) Faro di profondità esterno orientabile; (ii) Estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg; (iii) Cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003; (iv) Torcia; (v) Radio ricetrasmittente sulla frequenza del Fornitore, con installazione fissa.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa unitaria offerta a minuto per il numero dei minuti commissionati

8. SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Telesorveglianza ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. e), consiste nella “gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all’intervento diretto della guardia giurata”.

Il servizio dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24 e conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel citato decreto, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – dell’Ente.

Le comunicazioni tra impianto d’allarme e Centrale Operativa potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione che, laddove non presente, dovrà essere messo a disposizione dal fornitore ed installato: (i) comunicatori su linea telefonica commutata; (ii) comunicatori digitali su linea telefonica commutata; (iii) ponte radio bidirezionale, installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso; (iv) comunicatori in tecnica ADSL, GSM-GPRS o superiore.

Si precisa che, nel caso di comunicazioni su linee telefoniche PSTN intestate all’Amministrazione, i relativi costi saranno a carico della stessa.

Il Fornitore ha, comunque, l’obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso le sedi dell’Ente richiedente, fatta salva la possibilità di sostituirli, a proprio onere, con collegamenti tra quelli sopra elencati.

In particolare, il collegamento dovrà consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme, quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete e manomissione impianto, garantendo la trasmissione immediata delle comunicazioni.

In caso di allarme, l’addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell’anomalia, dovrà essere in condizione di:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell’area da cui è partito il segnale di allarme;
- nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l’autopattuglia di zona dando le coordinate dell’evento di allarme (es. sede interessata dall’evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell’edificio interessato dall’evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l’intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l’esito dell’intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) in caso di necessità.

Le G.P.G. dovranno, inoltre, annotare su un apposito Registro di Servizio tutte le informazioni relative agli eventi che dovessero verificarsi, riportando: esito dell’intervento, orario di inizio e orario di fine dello stesso, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate.

Il servizio sarà remunerato sulla base del canone mensile offerto per il numero di sedi/collegamenti per i quali viene richiesto il servizio.

Il canone include qualsiasi onere e spesa legata al Servizio di Telesorveglianza ed al suo espletamento fino ad un massimo di 3 interventi mensili effettuati su sedi per le quali non sono presenti GPG in servizio di vigilanza armata fissa ovvero effettuati su sedi in cui è attivo il servizio ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso. Ciascun intervento mensile eccedente i 3 sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per i servizi di vigilanza armata fissa.

9. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Televigilanza a distanza con pronto intervento, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel “controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l’ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l’intervento della guardia giurata”.

Il servizio dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali protetti dell’Ente Contraente.

In particolare, il collegamento dovrà consentire il monitoraggio dei flussi video (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. time lapse oppure flusso ininterrotto c.d. full stream) provenienti dalle telecamere installate presso i presidi dell’Ente Contraente per i quali è attivato il servizio.

Le trasmissioni delle immagini potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che laddove non presente dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore ed installato: (i) comunicatori su linea telefonica commutata; (ii) comunicatori digitali su linea telefonica commutata; (iii) comunicatori in tecnica ADSL, GSM- GPRS o superiore.

Si precisa che, in caso di comunicazioni su linee telefoniche PSTN intestate all’Amministrazione, i relativi costi saranno a carico della stessa.

Il Fornitore ha comunque l’obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso le sedi delle Amministrazioni richiedenti, fatta salva la possibilità di sostituirli, a proprio onere, con collegamenti tra quelli sopra elencati.

Il Fornitore dovrà assicurare, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 6 volte al giorno, una tele ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento delle telecamere, la corretta trasmissione delle immagini delle aree da proteggere e l’assenza di situazioni anomale che comportino l’attivazione di segnali di allarme. L’esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito Registro di servizio. Su richiesta delle Amministrazioni, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

In caso di eventi anomali, l’addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell’anomalia, dovrà essere in condizione di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video delle singole telecamere installate nell’area interessata;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell’area da cui è partito il segnale di allarme;
- nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l’autopattuglia di zona dando le coordinate dell’evento di allarme (sede interessata dall’evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell’edificio interessato dall’evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) in caso di necessità.

Successivamente, le G.P.G. devono annotare sul Registro di Servizio tutte le informazioni relative all’evento: esito dell’intervento, orario di inizio e orario di fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate.

Il servizio sarà remunerato sulla base del canone mensile offerto per il numero di sedi/collegamenti per i quali viene richiesto il servizio.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata al Servizio di Televigilanza ed al suo espletamento fino ad un massimo di 3 interventi mensili su presidi per i quali non sono presenti GPG in servizio di vigilanza armata fissa ovvero effettuati su presidi in cui è attivo il servizio ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso. Ciascun intervento mensile eccedente i 3 sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per i servizi di vigilanza armata fissa.

10. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

Qualora l’Ente Contraente sia in possesso di impiantistica a corredo del servizio di vigilanza e sicurezza, il servizio di manutenzione, che deve essere offerto su tutti gli impianti, è esteso a tutti gli impianti antintrusione presenti, ai relativi trasmettitori, nonché agli impianti TV a circuito chiuso (TVCC) presenti ove indicati negli allegati H-I-L-M.

Resta inteso che qualora gli impianti risultassero obsoleti e non adatti a soddisfare il fabbisogno di sicurezza aziendale, il Fornitore dovrà sostituirli con attrezzature od impianti tecnologici analoghi da offrire in comodato d’uso gratuito.

Detto servizio deve quindi comprendere la manutenzione di:

- Impianti antintrusione;
- Impianti di videosorveglianza;
- Impianti di trasmissione allarmi ed assimilati;
- Impianti di sicurezza e controllo accessi;
- Altri impianti di sicurezza.

La manutenzione dovrà essere di tipo integrale (full-risk) e dovrà prevedere almeno:

- Manutenzioni ordinarie programmate annuali, da concordarsi con il Responsabile del procedimento;
- Interventi entro 12 ore da ogni richiesta;
- Tutti i pezzi di ricambio necessari;
- Trasferta e mano d’opera per tutto il tempo necessario al corretto ripristino della funzionalità dell’impianto;
- Compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso l’Ente Contraente.

La manutenzione comprende la riparazione o la sostituzione di materiali, di tutti i componenti degli impianti, anche soggetti ad uso non conforme dell’impianto (cosiddetto “cattivo uso”) nonché della relativa mano d’opera.

Sono espressamente esclusi i danneggiamenti dovuti a causa di forza maggiore come gli atti vandalici. Il suddetto servizio dovrà essere effettuato da personale qualificato, nel rispetto della normativa vigente. Gli incaricati della manutenzione, debbono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino del Fornitore e concordare con il Responsabile del procedimento i tempi di intervento manutentivo, facendo firmare da questo o dai suoi delegati la bolla di intervento per gli aspetti amministrativi.

Nessun tipo di mano d’opera e di attrezzatura sarà prestata dal personale dipendente dell’Ente Contraente, mentre dovranno essere loro richieste le informazioni (se di tipo tecnico al personale della manutenzione interna) necessarie e utili per l’intervento manutentivo.

11. SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITA’ DI VIGILANZA ARMATA

L’erogazione dei servizi di vigilanza sopra descritti richiede l’attivazione obbligatoria, ed a titolo non oneroso, dei seguenti servizi accessori, di seguito enucleati:

- Centrale Operativa;
- Contact Center;
- Reportistica e registro di esecuzione del servizio.

Centrale Operativa

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti relativi al servizio di vigilanza armata dovranno essere gestiti dal Fornitore mediante una Centrale Operativa, che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle normative vigenti, ai sensi del D.M. 269/10 e s.m.i.

Il processo di controllo e gestione della Centrale Operativa dovrà garantire l’espletamento delle seguenti attività:

- accertamento iniziale dell’evento anomalo e sua localizzazione;
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all’evento, del personale di vigilanza e, se necessario, delle Forze dell’Ordine;
- monitoraggio delle fasi evolutive dell’intervento;
- valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell’intervento all’attenzione del Direttore dell’Esecuzione o suo delegato;
- chiusura dell’intervento con trasmissione del verbale al Responsabile del Servizio dell’Ente Contraente.

Tutti gli oneri necessari per garantire il controllo da remoto di impianti ed apparecchiature impiegati per la televigilanza e la telesorveglianza (software, hardware, licenze d'uso, software applicativi e sistemi operativi, interventi di programmazione) saranno a totale carico del Fornitore.

Per quanto riguarda l'attività di telesorveglianza, il Fornitore dovrà consentire la corretta gestione degli interventi garantendo la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra gli impianti di allarmi antintrusione, presenti nelle strutture, e la Centrale Operativa. Per quanto riguarda, invece, l'attività di televigilanza, il personale incaricato dovrà essere in grado di visualizzare e gestire le immagini provenienti dai dispositivi di videoregistrazione e dalle telecamere installate nelle strutture dell'appaltatore.

L'attività di presidio della Centrale Operativa dovrà essere garantita tutti i giorni, 24 ore su 24.

Contact Center.

Il Fornitore, contestualmente all'avvio dei servizi di Vigilanza armata, si impegna a istituire un Contact Center che garantisca il corretto fluire delle comunicazioni. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al paragrafo 16.

Il Contact Center dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali: (i) numero telefonico dedicato; (ii) numero fax dedicato; (iii) indirizzo e-mail/pec dedicato.

La gestione delle comunicazioni deve prevedere lo smistamento della richiesta di intervento in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza, secondo il seguente schema di classificazione:

- a. Richieste di intervento manutentivo;
- b. Reclamo;
- c. Sollecito;
- d. Richiesta di informazione generica sui servizi erogati.

Il canale telefonico deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 8.00 alle 18.00 e dovranno essere, inoltre, elaborati report statistici sulle comunicazioni gestite.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di un sistema IVR, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- verso l'operatore telefonico, negli orari presidiati;
- verso la segreteria telefonica, negli orari non presidiati.

Si precisa che il Contact Center non deve essere destinatario di segnalazioni afferenti le richieste di intervento derivanti da potenziali eventi criminosi.

Reportistica e registro di esecuzione del servizio

Il Fornitore, deve inviare ogni giorno, entro le ore nove, al Responsabile del Servizio dell'Azienda Contraente un resoconto riportante gli eventuali eventi anomali verificatisi nelle h 24 precedenti.

Rimane inoltre ferma la facoltà, per l'Amministrazione interessata, di richiedere al Fornitore ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

Il Fornitore dovrà garantire presso ciascun presidio la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, relative sia ai servizi di vigilanza armata fissa che ai servizi di vigilanza aggiuntiva con relative quantità erogate (es. numero ore, numero ronde, ecc.), nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Fatta salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Responsabile del Servizio.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato Resoconto annuale e a consegnarlo al Responsabile del Servizio dell’Ente Contraente entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento. Il documento ha la finalità di illustrare l’andamento del Contratto di fornitura e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei Servizi.

Il Resoconto annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- Scenario in fase di avvio dell’erogazione dei Servizi;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- Soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione del Contratto di fornitura.

12. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI GUARDIANIA OGGETTO DELL’APPALTO

Il servizio consiste nella presenza di addetti al servizio di guardiania, all’ingresso degli edifici nelle sedi dell’Ente Contraente, durante gli orari indicati e secondo le disposizioni concordate con il Direttore dell’esecuzione.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di guardiania potrà essere chiamato ad eseguire:

- gestione del controllo dei flussi in entrata e in uscita, registrando, previa identificazione, gli ospiti presso l’Ente Contraente;
- attività di reception e di front office, fornendo informazioni, indirizzando gli utenti nei vari uffici ed evitando, contemporaneamente, l’accesso a luoghi non autorizzati;
- ricezione e smistamento della posta: gestione documentale della posta, verifica dei documenti di trasporto merci e consegna della stessa documentazione presso le postazioni destinatarie;
- gestione del centralino telefonico, garantendo lo smistamento delle telefonate in entrata nonché effettuando le chiamate in uscita richieste espressamente dai vari uffici;

- gestione delle misure di sicurezza: attivazione di segnali di pericolo, collaborazione nell’attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza.

In sede di Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni forniranno tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste, quali, in particolare, gli orari di apertura e chiusura degli accessi nonché le procedure interne previste per l’espletamento delle attività richieste.

Il Fornitore è tenuto al rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e delle ulteriori, specifiche, disposizioni emanate dall’Ente Contraente.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per il numero di ore erogate.

13. SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITA’ DI GUARDIANIA

L’erogazione dei servizi di guardiania richiede l’attivazione obbligatoria, ed a titolo non oneroso per gli Enti Contraenti che attiveranno la convenzione, dei seguenti servizi accessori, di seguito enucleati:

- **Contact Center;**
- **Reportistica e registro di esecuzione del servizio.**

Contact Center

Il Fornitore, contestualmente all’avvio dei servizi, si impegna a istituire un Contact Center che garantisca il corretto fluire delle comunicazioni. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al paragrafo 16.

Il Contact Center dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali: (i) numero telefonico dedicato; (ii) numero fax dedicato; (iii) indirizzo e-mail/pec dedicato.

Il canale telefonico deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni lavorativi dell’anno dalle 8.00 alle 18.00 e dovranno essere, inoltre, elaborati report statistici sulle comunicazioni gestite.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l’utilizzo di un sistema IVR, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- verso l’operatore telefonico, negli orari presidiati;
- verso la segreteria telefonica, negli orari non presidiati.

Si precisa che il Contact Center non deve essere destinatario di segnalazioni afferenti le richieste di intervento derivanti da potenziali eventi criminosi.

Reportistica e registro di esecuzione del servizio

Il Fornitore dovrà garantire presso ciascuna sede la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati settimanalmente tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Direttore dell’Esecuzione del Servizio.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato Resoconto annuale e a consegnarlo al Responsabile del Servizio dell’Ente Contraente entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento.

Il documento ha la finalità di illustrare l’andamento del Contratto di fornitura e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei Servizi.

14. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI

La struttura organizzativa per la gestione del servizio sarà costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali. Da parte dell’Amministrazione:

- Il Direttore dell’esecuzione (DEC),
- Il Referente Locale del DEC (RL).

Da parte dell’OEA:

- Il Responsabile del Servizio (RS).

14.1 Struttura organizzativa dell’Amministrazione

L’Amministrazione per la gestione del contratto e per ogni Lotto nominerà tra i suoi dipendenti il Direttore dell’Esecuzione del Contratto (DEC). Il DEC avrà il compito di monitorare e controllare la corretta e regolare esecuzione dei servizi, di applicare le Penali previste nel presente Capitolato Tecnico e di validare le fatture preliminarmente al loro pagamento. Il DEC per l’espletamento delle sue attività, potrà avvalersi, nelle singole sedi, di un Referente Locale scelto tra i dipendenti interni all’Amministrazione con sede di lavoro coincidente con quella in cui si esplica il servizio.

14.2 Struttura organizzativa dell’OEA

Alla stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà fornire gli indirizzi fax, e-mail e PEC per la trasmissione degli ordinativi di intervento nonché un numero telefonico per le chiamate urgenti che dovrà essere attivo tutti i giorni, inclusi i festivi, 24 ore su 24.

Con l’emissione dell’Ordinativo di fornitura di servizio da parte delle singole Amministrazioni per le tipologie di servizi (Vigilanza Armata o Guardiania), il fornitore dovrà, inoltre, nominare il set di ruoli professionali di seguito indicati.

Responsabile della Fornitura

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del contratto nei confronti dell’Amministrazione.

Il Responsabile del Servizio deve essere dotato di adeguate competenze professionali convalidate dal possesso della certificazione Professionista della security, ai sensi della norma UNI 10459:2015, con almeno il livello di “security manager”.

Il Responsabile deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, coerentemente a quanto previsto dal D.M. 269/2010, e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta e costante supervisione quali “responsabili operativi” o “capi squadra” opportunamente delegati. All’atto della stipula del contratto, il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile del Servizio nonché dei referenti territoriali e dei responsabili operativi/capi squadra devono essere comunicati formalmente all’Amministrazione.

Al Responsabile del Servizio è richiesta la supervisione e il coordinamento delle seguenti attività:

- Programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall’Amministrazione;
- Processi di fatturazione;
- Obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica;
- Supporto tecnico all’attività ispettiva dell’Amministrazione;
- Altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

Esecutori del Servizio

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili per lo svolgimento del servizio.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata contrattuale un dimensionamento dell’organico di personale adeguato all’espletamento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni negli Ordinativi di Fornitura.

Il Fornitore deve utilizzare nel servizio esclusivamente personale in possesso delle qualifiche nonché degli standard e delle referenze professionali richieste. Il Fornitore è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell’appalto, nazionali e regionali, sollevando le Amministrazioni da ogni responsabilità al riguardo.

Il Fornitore dovrà fornire, a proprie spese ad ogni risorsa impiegata, (i) la stessa divisa di lavoro ed (ii) un cartellino di riconoscimento nominativo, riportante foto, nome e cognome del dipendente.

Nel corso dello svolgimento del servizio, le Amministrazioni potranno, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni all’Ordinativo di Fornitura, per effetto delle quali il Fornitore dovrà adeguare, se necessario, l’assetto del dimensionamento del personale proposto.

È facoltà delle Amministrazioni richiedere al Fornitore la sostituzione di dipendenti che, durante l’espletamento del servizio, abbiano dato motivi di lagnanza o tenuto un comportamento non consono all’Amministrazione.

Il personale chiamato a erogare i Servizi di Vigilanza o di Guardiania deve essere “incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003”. In particolare, il Fornitore deve fornire appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene a conoscenza. Tale obbligo permane anche al termine del contratto di fornitura. Il Fornitore s’impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Si precisa che, in caso di sostituzione delle figure professionali appena descritte, durante la decorrenza di ciascun contratto sottoscritto tra il Fornitore e l’Amministrazione contraente, il Fornitore dovrà tempestivamente dare comunicazione all’Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del personale proposto in sostituzione e garantendo, altresì, la continuità dei servizi. Per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede o parte di sede a causa di una sostituzione di personale mal gestita da parte del fornitore, verranno applicate le penali descritte nel paragrafo “Inadempienze e penalità, risoluzione del contratto”.

Registro del personale impiegato

Il Fornitore deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento di un Registro del personale impiegato nel quale, per ciascun presidio presso il quale vengono erogati i servizi di vigilanza, siano riportati i seguenti dati identificativi:

- (i) nominativo delle risorse;
- (ii) mansione;
- (iii) contratto applicato;
- (iv) data di assunzione;
- (v) livello e scatti conseguiti;
- (vi) data rilascio e scadenza porto d’armi, in caso di servizio prestato da guardia giurata armata;
- (vii) data rilascio e scadenza della licenza concessa ai sensi del decreto prefettizio di cui all’art. 138 TULPS, in caso di servizio prestato da guardia giurata armata.

Parimenti per i servizi di Guardiania il Fornitore deve riportare nel Registro del Personale i seguenti dati identificativi:

- (i) nominativo delle risorse;
- (ii) contratto applicato;

(iii) data di assunzione;

(iv) livello e scatti conseguiti.

Per entrambi i servizi, il Fornitore dovrà assicurare l’accesso a tale Registro da parte del Responsabile del Servizio dell’Ente Contraente.

Nel Registro dovrà essere indicato il monte ore effettivamente erogato mensilmente da ciascun addetto al servizio.

Verbale Di Consegna

Il Verbale di consegna rappresenta il documento con il quale l’OEA prende formalmente in consegna l’Obiettivo oggetto del servizio. La data di sottoscrizione del 1° Verbale di consegna costituisce la data d’inizio di erogazione dei Servizi dal quale decorrono i termini contrattuali. È redatto in duplice copia e reca la firma congiunta di entrambe le parti. Il Verbale include le seguenti informazioni minime: - Elenco dei Servizi e relativi livelli di servizio; - Presa in consegna dei locali e dei beni presenti presso l’Obiettivo compresi eventuali apprestamenti già installati. La presa in consegna di tutti gli obiettivi inclusi in ciascun lotto dovrà avvenire in modo coordinato e comunque in un intervallo non superiore ai 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del 1° Verbale di consegna. In particolar modo varrà quanto offerto dall’aggiudicatario in sede di gara in relazione al sub-criterio 2.3 nel rispetto dei tempi minimi sopra indicati.

15. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore deve provvedere all’istruzione e all’aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni oggetto dell’appalto.

In particolare, il Fornitore dei Lotti di Vigilanza armata deve assicurare che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate circa:

- Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Corso per addetti antincendio in attività a rischio d’incendio basso, medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell’obiettivo;
- Addetto al Primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B, in relazione alle specificità dell’obiettivo;
- Corso di Primo Soccorso BLS-D per l’utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all’Ente Contraente. Ove il DAE sia successivamente acquisito dall’AC, si deve provvedere alla dovuta formazione.
- Circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;

- Per il personale dedicato al monitoraggio a distanza e presso le control room delle Amministrazioni, (laddove presenti), uso base dei sistemi informatici, tra cui almeno il sistema operativo Windows, utilizzo di e-mail e del pacchetto Office base);
- Psicologia Comportamentale.

Il Fornitore dei Lotti di Guardiania deve invece assicurare che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate circa:

- Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Corso per addetti antincendio in attività a rischio d’incendio basso, medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell’obiettivo;
- Addetto al Primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B, in relazione alle specificità dell’obiettivo;
- Corso di Primo Soccorso BLS-D per l’utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all’Ente Contraente. Ove il DAE sia successivamente acquisito dall’AC, si deve provvedere alla dovuta formazione.
- Buona conoscenza della lingua inglese parlata.

La formazione richiesta dovrà essere erogata al personale e certificata entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti. Resta inteso che per la rimanente durata dei contratti, deve essere impiegato almeno il 70% del personale che abbia ricevuto tale formazione, pena l’applicazione delle penali di cui all’articolo 16.

Il Fornitore si impegna inoltre ad erogare al proprio personale la formazione specialistica secondo quanto riportato nell’offerta tecnica.

La formazione richiesta dovrà essere erogata da operatori qualificati, quali, a titolo esemplificativo: Istituti, Università, Scuole, Enti e/o Aziende, pubblici e privati, che erogino formazione ovvero la cui attività di formazione sia chiaramente identificabile come finalità societaria/associativa.

16. PENALI PER IL SERVIZIO DI VIGILANZA E DI GUARDIANIA

A tutela del corretto espletamento del servizio di Vigilanza e di Guardiania e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, l’Amministrazione si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di accertata violazione di tali norme o disposizioni secondo il principio della progressione.

Le penali saranno eventualmente applicate come segue:

1. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l’avvio dei servizi, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’Ordinativo di Fornitura;

2. Per ogni inadempienza relativa ai servizi, ciascuna Amministrazione applicherà una penale commisurata al livello di gravità dell'inadempienza così come di seguito definito: (i) Inadempienza lieve: 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura; (ii) Inadempienza media: 0,7 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura; (iii) Inadempienza grave: 1,0 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura.
3. Per ogni inadempienza relativa al servizio di Contact Center, ciascuna Ente Contraente applicherà una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura;
4. Per ogni inadempienza relativa agli obblighi di formazione del personale, così come disciplinati nel presente capitolato e/o nelle eventuali offerte migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta tecnica, ciascuna Ente Contraente applicherà una penale pari a 1 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura;
5. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al relativo paragrafo, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e negli allegati richiamati; in tali casi, verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio verrà effettivamente erogato in conformità alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'Amministrazione può applicare al Fornitore delle penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

17. SCIOPERI

Qualora nel corso della durata del contratto si verificino scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione all'Ente Contraente, garantendo, comunque e per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi. Tuttavia, l'Ente Contraente opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.