



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E SERVIZI DI CONTROLLO 2**

**ALLEGATO 6
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1	PREMESSA	3
2	DIVISIONE IN LOTTI	3
3	DEFINIZIONI.....	3
4	DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO	4
5	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	5
6	LOTTO 1 - 2 - 3: SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA E ALTRI SERVIZI.....	6
6.1	OGGETTO.....	6
6.2	DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 1 – 2 - 3.....	8
6.3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
6.4	GESTIONE CENTRALE OPERATIVA.....	11
6.5	SISTEMA INFORMATIVO	12
6.6	SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA E NOTTURNA	13
6.6.1	GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	15
6.7	SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA.....	15
6.7.1	SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE RONDE ISPETTIVE	17
6.8	SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO	18
6.9	SERVIZIO DI TELEVIGILANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO.....	19
6.10	SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO.....	21
6.11	SERVIZIO DI TRASPORTO VALORI E CONTAZIONE DENARO PER LE AZIENDE SANITARIE.....	22
6.11.1	TRASPORTO VALORI	22
6.11.2	CONTAZIONE DENARO	23
6.12	FORNITURA DI IMPIANTI DI SICUREZZA E APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA.....	24
6.12.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	26
6.12.2	MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINTRUSIONE	27
6.12.3	MANUTENZIONE IMPIANTI DI TELEVIGILANZA (TVCC).....	28

6.12.4	IMPIANTI DI TRASMISSIONE ALLARMI ED ASSIMILATI	29
6.13	FORMAZIONE	29
7	LOTTI 4 – 5 – 6: SERVIZIO DI PORTIERATO E SERVIZI AUSILIARI	30
7.1	OGGETTO.....	30
7.2	DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 4, 5 E 6	30
7.3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	30
7.3.1	GESTORE DEL SERVIZIO.....	32
7.3.2	SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	33
7.4	CORRISPETTIVI	33
7.5	SERVIZIO DI PORTIERATO	33
7.6	PERSONALE DEL FORNITORE	39
7.7	FORMAZIONE.....	40
7.8	REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE.....	41
8	LOTTO 7: SERVIZIO DI CONTROLLO	42
8.1	OGGETTO.....	42
8.2	DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 7.....	43
8.3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	43
8.3.1	GESTORE DEL SERVIZIO.....	44
8.3.2	SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	45
8.4	SERVIZIO DI CONTROLLO	45
8.5	CORRISPETTIVI	46
8.6	PERSONALE DEL FORNITORE	46
8.7	FORMAZIONE.....	47
8.8	DOTAZIONI TECNICHE	48
8.9	REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE.....	48

1 PREMESSA

Il presente Capitolato descrive:

- il Servizio di Vigilanza armata, trasporto valori e contazione denaro ed altri servizi aggiuntivi (manutenzione impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza) per le Amministrazioni della regione Emilia-Romagna (Lotti 1-2 e 3);
- il Servizio di Portierato da svolgersi a favore delle Amministrazioni della regione Emilia-Romagna e servizi ausiliari da svolgersi a favore delle Università e loro Campus (Lotti 4-5 e 6);
- il Servizio di Controllo da svolgersi a favore delle Amministrazioni della regione Emilia-Romagna per le attività di cui al DM 6 ottobre 2009 in caso di eventi (Lotto 7);

come specificato di seguito.

2 DIVISIONE IN LOTTI

La gara è divisa in 7 (sette) lotti, prima su base prestazionale (vigilanza armata, portierato, servizi di controllo), poi su base territoriale, per zone contigue del territorio regionale. Pertanto, si individuano i seguenti lotti:

Numero lotto	Nome del lotto
Lotto 1	Servizio di vigilanza armata e altri servizi aggiuntivi e trasporto valori e contazione denaro per le Amministrazioni delle province di Bologna e Ferrara
Lotto 2	Servizio di vigilanza armata e altri servizi aggiuntivi e trasporto valori e contazione denaro per le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio Emilia, Parma e Piacenza
Lotto 3	Servizio di vigilanza armata e altri servizi aggiuntivi e trasporto valori e contazione denaro per le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini
Lotto 4	Servizio di portierato e servizi ausiliari per le Amministrazioni delle province di Bologna e Ferrara
Lotto 5	Servizio di portierato e servizi ausiliari per le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio Emilia, Parma e Piacenza
Lotto 6	Servizio di portierato e servizi ausiliari per le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini
Lotto 7	Servizio di controllo per le Amministrazioni della regione Emilia-Romagna

3 DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione: l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore o Ditta aggiudicataria: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto previsto nella stessa e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 19 della L.R. n. 11/2004 che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- e) Ordinativo di Fornitura - OdF (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato Tecnico: il presente documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Supervisore: persona nominata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei contatti con il Fornitore e con gli addetti al servizio;
- h) Gestore del Servizio: referente designato dal Fornitore con funzioni di coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente e degli addetti;

4 DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO

Gli Ordinativi di Fornitura che scaturiranno dalla Convenzione avranno durata di 48 (quarantotto) mesi che decorreranno dalla sottoscrizione della Convenzione.

Alla scadenza del presente appalto, qualora il nuovo Fornitore sia diverso dal Fornitore uscente, quest'ultimo sarà tenuto a concordare con il subentrante il piano di dismissione graduale dei servizi, previa approvazione delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico, coordinandosi con il Supervisore dell'Amministrazione Contraente e con il Fornitore a cui è subentrato (in particolare, per il servizio di vigilanza armata collaborare al fine dell'attivazione dei collegamenti con la Centrale Operativa e impedire interruzioni nella gestione dei servizi).

In particolare, il Fornitore uscente dovrà rendersi disponibile a fornire tutte le informazioni e la collaborazione necessaria affinché la nuova gestione del servizio da erogare in favore delle Amministrazioni contraenti avvenga senza alcuna criticità e con soluzione di continuità.

Il Fornitore deve garantire, per tutta la durata contrattuale, un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti e, 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.

5 CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione dell'Amministrazione per verificare l'efficacia del Servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni. Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del servizio.

Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che, comunque, non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Tali controlli, che potranno avvenire in qualsiasi momento durante l'orario delle prestazioni, senza alcun preavviso al Fornitore, riguarderanno, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la verifica della puntualità nello svolgimento del Servizio (orari di Servizio);
- la verifica dell'operato degli addetti, in merito a:
 - utilizzo della divisa di lavoro;
 - utilizzo dei mezzi e delle attrezzature idonee;
 - adeguatezza del comportamento adottato.

Nel caso vengano riscontrate inadempienze durante i controlli, queste saranno comunicate tempestivamente al **Gestore del Servizio**, che dovrà provvedere all'immediata rimozione del disservizio fino al ripristino delle condizioni ottimali.

Le modalità per la gestione delle contestazioni sono disciplinate all'Articolo 34 "Verifiche sull'esecuzione della Convenzione" dello Schema di Convenzione.

Il persistere del disservizio comporterà l'applicazione della penale pari ad € 150,00 per ogni giorno di disservizio fino al ripristino delle condizioni ottimali.

Gli esiti delle verifiche effettuate dovranno essere annotati, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione delle penali, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di non conformità.

6 LOTTI 1 - 2 - 3: SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA E ALTRI SERVIZI

6.1 OGGETTO

Oggetto dei Lotti 1 – 2 – 3 è il servizio di vigilanza armata e altri servizi aggiuntivi (manutenzione impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza) destinato alle Amministrazioni della regione Emilia-Romagna, nonché il servizio di trasporto valori e contazione denaro per le Aziende Sanitarie e le Amministrazioni che hanno il servizio di gestione valori.

Tutte le attività oggetto dei lotti sono volte a garantire la vigilanza, la sicurezza e la custodia degli immobili.

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi Allegati nonché a quanto previsto dalla normativa vigente e in particolare dal D.M. n. 269/2010 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 relativi allegati.

L'appalto ha per oggetto i servizi sotto elencati da erogare a carico del fornitore presso ciascuna Amministrazione Contraente che lo richieda:

- Vigilanza fissa diurna e notturna;
- Vigilanza ispettiva;
- Telesorveglianza con pronto intervento;
- Televigilanza con pronto intervento;
- Pronto intervento;
- Trasporto valori e contazione denaro;
- Fornitura a noleggio di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza.

I servizi di vigilanza armata devono essere espletati tramite personale abilitato all'esercizio dell'attività di vigilanza armata (Guardie Particolari Giurate – G.P.G.) ai sensi della normativa vigente (art. 134 del TULPS; D.M. n. 269/2010) ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale deve:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata, portierato e servizi di controllo 2

- godere della fiducia dell'Amministrazione Contraente;
- essere adeguatamente formato, addestrato e aggiornato professionalmente, come previsto al capitolo “Formazione”;
- essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio;
- rispettare le disposizioni previste nello Schema di Convenzione all’art. 9 “Obbligazioni specifiche del Fornitore”

Durante l'orario di lavoro ogni G.P.G., ai sensi del D.M. 269/2010, deve:

- indossare sempre l'uniforme in dotazione (mantenuta in condizioni decorose);
- essere munita di pistola;
- portare ben visibile il tesserino di riconoscimento, riportante la denominazione dell'Istituto, la matricola o il nominativo, e una fotografia;
- annotare sull'apposito Registro, in modo esaustivo tutte le attività effettuate e qualunque anomalia o fatto riscontrato 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, orario di inizio e fine intervento, esito dell'intervento, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato.

In ogni caso, al termine del turno di lavoro, nell'espletamento di qualsiasi servizio di vigilanza oggetto del presente capitolato (fissa, ispettiva, etc.), il personale di vigilanza dovrà redigere un rapporto di servizio quotidiano, che evidenzia quanto accaduto nel corso dell'orario di riferimento; il rapporto dovrà elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza delle strutture sia sulla regolarità del servizio medesimo.

Il rapporto di servizio quotidiano dovrà pervenire al Supervisore entro le ore 9:00 del giorno successivo; tale rapporto dovrà comunque riportare l'indicazione dell'assenza di fatti rilevanti.

Ogni mese, dovrà invece essere inviato al Supervisore il riepilogo dei fatti accaduti nel mese di riferimento e l'indicazione dei giorni in cui non si sono verificati fatti rilevanti.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione di una penale pari ad € 20,00 per ogni giorno di ritardo.

Qualora le prestazioni siano svolte presso il Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie, le G.P.G. devono assicurare lo svolgimento del servizio garantendo un livello maggiore di accortezza e di diligenza.

Il Fornitore deve dotare le G.P.G., oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, di almeno quanto segue:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata, portierato e servizi di controllo 2

- Smartphone o tablet e cercapersone, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie, in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere da remoto alle funzionalità del Sistema Informativo.
- Radio ricetrasmittente;
- Dispositivo portatile, azionabile automaticamente o a mano, in grado di lanciare un segnale di soccorso in caso d'infortunio o altro evento in cui sia richiesto un intervento di soccorso;
- Eventuale giubbotto antiproiettile e torcia.

Le G.P.G. dovranno essere costantemente collegate via radio con la Centrale Operativa ovvero mediante strumentazione diversa, con le modalità descritte nell'Offerta tecnica.

Per l'espletamento dei servizi, ovvero qualora si rendesse necessario, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle G.P.G. un automezzo avendo cura che:

1. il mezzo sia immediatamente riconoscibile mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del suddetto automezzo;
2. nel corso delle ispezioni la velocità dell'automezzo sia a cosiddetto "passo d'uomo";
3. l'automezzo sia dotato di:
 - luce lampeggiante, da mantenersi accesa durante le operazioni di vigilanza, e di faro brandeggiante di profondità a luce bianca, esterno orientabile;
 - un estintore a polvere omologato e una cassetta di primo soccorso;
 - collegamenti radio alla Centrale Operativa del Fornitore;
4. l'automezzo sia regolarmente assicurato contro danni a persone e cose.

Al personale addetto al servizio di vigilanza armata è affidata, inoltre, la custodia delle chiavi degli Obiettivi, qualora prevista nel Piano Dettagliato degli Interventi.

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

6.2 DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 1 – 2 - 3

- a) Centrale Operativa: centrale di controllo collegata alle G.P.G. situata presso la sede del Fornitore;
- b) G.P.G.: Guardia Particolare Giurata armata in uniforme in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata, secondo quanto stabilito dal Titolo IV del Testo Unico delle Leggi di Pubblica sicurezza;
- c) Obiettivo: Il sito (complesso di edifici, edificio singolo, porzione di edificio, pertinenze e

apprestamenti) presso cui il Fornitore esegue le prestazioni oggetto del presente Capitolato;

- d) Piano Dettagliato degli Interventi: Il documento che il Fornitore è tenuto a predisporre comprendente la pianificazione e i dettagli dei servizi richiesti. Tale documento è soggetto all'approvazione da parte delle singole Amministrazioni Contraenti;
- i) Richiesta Preliminare (RP): il documento propedeutico all'attivazione del servizio inviato dall'Amministrazione al Fornitore e contenente le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste;
- e) Punti di controllo: punto in cui è presente il sistema di rilevazione elettronico di verifica delle attività di vigilanza ispettiva (orologi di controllo) ovvero altro sistema di registrazione dei passaggi;
- f) Registro di Servizio: registro sempre presente presso le postazioni di vigilanza fissa, nel quale le G.P.G. devono riportare tutti gli accadimenti particolari;

6.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Le Amministrazioni Contraenti interessate al servizio di vigilanza armata, dovranno inviare al Fornitore una *Richiesta Preliminare*, nella quale dovranno fornire tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste, le sedi presso cui il servizio andrà svolto con l'indicazione dell'ubicazione degli immobili, una sintetica descrizione dei servizi richiesti e delle caratteristiche specifiche per ogni servizio, gli orari di apertura e chiusura degli accessi, informazioni sui rischi specifici, le procedure interne previste per l'espletamento delle attività richieste ed altre informazioni funzionali al servizio.

Si specifica che la *Richiesta Preliminare* è propedeutica all'attivazione del servizio.

Il Fornitore, entro 3 giorni solari dalla ricezione della *Richiesta Preliminare*, ha l'obbligo di concordare con l'Amministrazione Contraente la data del Sopralluogo che dovrà comunque avvenire entro 7 giorni solari dalla ricezione della Richiesta.

Tali sopralluoghi presso gli immobili indicati dall'Amministrazione Contraente hanno il fine di accertare la consistenza, lo stato e le caratteristiche degli Obiettivi, degli impianti di sicurezza ivi installati, nonché di raccogliere tutte le informazioni necessarie alla definizione dei rischi connessi alla sicurezza e, pertanto, del perimetro oggetto del contratto.

Entro 15 giorni solari dal sopralluogo, salvo diverso accordo con l'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà fornire alla stessa un *Piano Dettagliato degli Interventi*, conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, pena l'applicazione della penale di cui allo Schema di Convenzione.

Tale documento comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- servizi richiesti;
- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- orari in cui è richiesta la prestazione dei servizi;
- percorsi e fasce orarie per la vigilanza ispettiva;
- fasce orarie per tutti gli altri servizi disciplinati nel presente Capitolato;
- canoni e prezzi applicati;
- ammontare totale del servizio richiesto;
- in caso di RTI, indicazione della Ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- tutto quanto ritenuto necessario indicare.

Qualora siano richieste modifiche al Piano Dettagliato degli Interventi, l'Amministrazione provvederà ad inoltrare le proprie deduzioni al Fornitore, il quale sarà tenuto a riceverle e ad inviare il Piano aggiornato all'Amministrazione Contraente per la successiva accettazione, entro 3 giorni solari. L'accettazione del *Piano Dettagliato degli Interventi* da parte dell'Amministrazione Contraente si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Resta fermo che il servizio dovrà essere attivato **entro e non oltre 30 giorni dall'emissione dell'OdF**, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'OdF.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica l'obbligo di nominare:

- **da parte del Fornitore:**

- il Gestore del Servizio, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente. A tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento (ricevimento di segnalazioni e di chiamate da parte dell'Amministrazione Contraente) e di controllo delle attività effettivamente svolte, quali la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni e della reportistica richiesta.

Il nominativo ed i recapiti del Gestore del Servizio, per ciascuna Amministrazione Contraente, devono essere noti al personale addetto al Call Center.

- gli Esecutori ossia le "G.P.G." Guardie Particolari Giurate, armate, in uniforme, che eseguono le prestazioni di loro competenza secondo modalità e tempi concordati con il Gestore del Servizio.

- **da parte dell'Amministrazione Contraente:**

- un Supervisore per ogni immobile o gruppi di immobili, che sarà il rappresentante per l'Amministrazione Contraente nei confronti del Fornitore, con il compito di regolare i rapporti con esso e di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio.

Nel corso degli Ordinativi di Fornitura il Supervisore potrà trasmettere in forma scritta al Gestore del Servizio eventuali variazioni (ad esempio numero degli accessi e i relativi orari) che si rendessero necessari per soddisfare le esigenze dell'Amministrazione Contraente. Qualunque modifica al Piano dovrà comunque e sempre essere formalizzata, entro 3 giorni solari, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura, attraverso un Atto Aggiuntivo che verrà ad esso allegato.

Si precisa che:

- in occasione di eventi particolari (congressi, mostre, elezioni, etc.), le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel *Piano Dettagliato degli Interventi* applicando i prezzi offerti in sede di gara;
- l'attivazione del servizio di manutenzione sugli impianti di sicurezza e controllo accessi potrà essere richiesta solo ed esclusivamente nel caso in cui sia richiesta l'attivazione di uno dei servizi di vigilanza armata.

6.4 GESTIONE CENTRALE OPERATIVA

Per la gestione di tutti i servizi e delle relative attività, il Fornitore deve necessariamente disporre di una Centrale Operativa conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel DM 269/2010 e presidiata e attiva 24 ore su 24, sia nei giorni feriali sia festivi.

In particolare, devono essere garantite le seguenti fasi di controllo e gestione:

- Accertamento iniziale dell'evento e sua localizzazione;
- Decisione ed attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale di vigilanza e, se necessario, delle Forze dell'Ordine;
- Monitoraggio delle fasi evolutive e chiusura dell'intervento.

L'incaricato addetto al presidio della Centrale Operativa dovrà secondo intervalli pre-programmati e comunque con una frequenza minima di 3 verifiche nell'arco delle 24 ore, anche in assenza di segnale d'allarme proveniente dall'Obiettivo, verificare il funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali.

Eventuali oneri relativi alla remotizzazione degli impianti e delle apparecchiature di televigilanza e telesorveglianza, dai siti di installazione verso la Centrale Operativa, sono a carico del Fornitore, il quale dovrà garantire il funzionamento e la comunicazione tra gli stessi.

6.5 SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore deve implementare un Sistema Informativo a supporto delle attività di gestione della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura, accessibile per tutta la durata dei contratti.

Il Sistema Informativo dovrà essere *web based*, ossia consultabile e utilizzabile attraverso i più comuni browser e non prevedere nessuna installazione di software e manutenzione dei PC in uso alle Amministrazioni Contraenti.

In particolare, il Fornitore deve adottare accorgimenti tecnici per garantire:

- l'attribuzione di differenti profili di autorizzazione (utilizzatori, supervisori) in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso degli utenti abilitati sia dell'Amministrazione Contraente sia del Fornitore stesso. I profili supervisor sono abilitati all'inserimento di dati;
- la gestione dei flussi informativi relativi ai diversi servizi di vigilanza armata di dati e informazioni di tipo tecnico, operativo, gestionale, economico, etc. necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione ed esecuzione del contratto;
- la fruibilità e l'estrazione di tutti i dati generati, in formato elettronico utilizzabile (tipo excel) dall'Amministrazione Contraente,
- la segnalazione e la gestione delle anomalie;
- funzionalità aggiuntive proposte e descritte dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

Tutte le informazioni contenute all'interno del Sistema stesso sono di proprietà delle Amministrazioni Contraenti che ne affidano la gestione al Fornitore, pertanto alla scadenza degli Ordinativi di fornitura il Fornitore sarà obbligato a riconsegnare tutte le banche dati costituite e le relative elaborazioni, restituendo all'Amministrazione Contraente sia i file (script) di creazione del database, sia i file contenenti i dati veri e propri (dump). In ogni caso, tutti i dati dei quali il Fornitore venga a conoscenza nel corso di esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura dovranno essere trattati ed utilizzati esclusivamente ai fini degli adempimenti contrattuali, con espressa esclusione di qualsiasi diverso uso (informativo, commerciale, pubblicitario, etc.) e dovranno essere distrutti e/o cancellati in via definitiva (ivi incluse copie di sicurezza o back-up) al termine della Convenzione medesima e degli Ordinativi di fornitura.

Sono a completo carico del fornitore tutti gli oneri necessari per l'attivazione ed il funzionamento del Sistema Informativo.

La mancata possibilità di generare la reportistica richiesta tramite l'utilizzo del Sistema informativo determina l'applicazione di una penale giornaliera pari ad € 20,00 per ogni giorno di mancato funzionamento.

6.6 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA E NOTTURNA

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. b) e dall'Allegato D Sezione III 3 b.2), "svolto da una o più G.P.G. presso un determinato obiettivo" prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste", presso le postazioni e per i giorni e alle fasce orarie richieste dall'Amministrazione Contraente come definite nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Il servizio di vigilanza fissa notturna dovrà essere assicurato sia all'interno delle strutture che nelle aree esterne circostanti con particolare attenzione ad accessi, androni e percorsi segnalati dal Supervisore come "punti critici".

In particolare, le G.P.G. addette alla vigilanza fissa sia diurna sia notturna devono svolgere le attività elencate di seguito a titolo non esaustivo:

- **attività di controllo**, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita, di persone, cose e automezzi. In particolare, devono:
 - vietare l'ingresso di persone a parti dell'edificio non aperte al pubblico e di automezzi privi di autorizzazione, controllando eventuali autorizzazioni all'accesso nell'area dell'Amministrazione contraente;
 - registrare e verificare i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.) ed eventualmente rilasciare informazioni di cortesia ovvero informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio;
 - verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Amministrazione. In questi casi effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il Supervisore;
 - controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
 - controllare comportamenti impropri nonché intervenire, solo se necessario, in caso di reato, e segnalare immediatamente alle forze dell'ordine;
- **attività di ispezione**, al fine di 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. In particolare, devono:
 - effettuare perlustrazioni estemporanee alle strutture interne e nelle aree esterne, nei collegamenti tra i diversi padiglioni e/o fabbricati presenti nell'area aziendale (in orari e percorsi definiti dal Supervisore), da eseguire durante il turno di servizio; deve essere,

comunque, assicurata la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura;

- effettuare ispezioni nelle aree più sensibili della struttura e nei reparti di degenza per segnalare eventuali situazioni anomale ed intervenire in caso di necessità;
- **attività di sorveglianza e di gestione di misure di sicurezza**, quali:
 - vigilare affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti e, se del caso, rilevare fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino tale ipotesi;
 - gestione di allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
 - la verifica del regolare funzionamento degli impianti di sicurezza (es. controllo dei monitor per la gestione delle immagini provenienti dall'impianto TVCC, etc);
 - aprire e chiudere gli accessi alla struttura nelle fasce orarie indicate dal Supervisore;
 - controllare lo stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici etc. ed in caso di precipitazioni atmosferiche provvedere alla chiusura di porte e finestre;
 - mantenere costanti contatti con il personale aziendale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
 - intervenire al fine di garantire l'incolumità delle persone;
- **ulteriori attività**, quali:
 - custodia di tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal Supervisore. A tale riguardo la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito registro il nominativo del richiedente delle chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
 - ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza fissa;
 - ogni altra attività coerente con il Servizio di portierato, in caso di assenza del personale specificatamente preposto a tale servizio (giorni festivi ovvero in orario notturno, ovvero nei giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto).

Il Supervisore, comunicherà al Fornitore il numero di ispezioni ed il percorso che ciascuna G.P.G. deve effettuare.

Si precisa che:

- le G.P.G. sono tenute, giorno per giorno, alla registrazione della propria presenza in servizio e dei percorsi effettuati (all'interno degli stabili e delle aree esterne) tramite sottoscrizione su un

apposito "Registro di Servizio", sempre presente presso le postazioni in cui si presta l'attività, ovvero sul sistema di rilevazione elettronico delle presenze, qualora l'Amministrazione ne sia dotata. In questo caso, il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature;

- durante la gestione dell'appalto il Supervisore potrà richiedere in caso di mutate condizioni/esigenze organizzative delle Amministrazioni Contraenti, di modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa;
- le G.P.G. non possono in nessun caso abbandonare la postazione, se non a seguito di eventi eccezionali e, in ogni caso, devono essere sostituite il prima possibile da altre G.P.G..

Il servizio è remunerato applicando un costo ora/uomo, moltiplicando il numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

6.6.1 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le G.P.G. devono assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza, inviando se del caso la richiesta di intervento. Il Fornitore, non appena ricevuta la richiesta, deve attivare gli operatori in pronta disponibilità, seguendo la procedura indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas, per i quali la G.P.G. è tenuta ad individuarli e segnalarli al personale addetto;
- anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali Ditte interessate al servizio di manutenzione precedentemente comunicate dal Supervisore;
- situazioni di emergenza per le quali la G.P.G. su richiesta del personale dell'Amministrazione Contraente, deve disporre nell'immediato di tutti i riferimenti e numeri telefonici di altre strutture e/o centri specializzati, precedentemente comunicati dal Supervisore;
- presenza di persone estranee alla struttura o all'attività dell'Amministrazione, ovvero indesiderate.
- situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Amministrazione Contraente in servizio ovvero di pazienti e utenti.

6.7 SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel DM 269/2010, in particolare

nell'Allegato d Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dal Supervisore.

Tale servizio, finalizzato a garantire l'appropriato livello di sicurezza e a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di un'autopattuglia con a bordo una o più G.P.G., chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa. Nel caso in cui il servizio sia svolto da una G.P.G., qualora si rendesse necessario l'intervento, la G.P.G. è tenuta ad informare tempestivamente la Centrale Operativa e ad attendere l'arrivo di personale di supporto.

Il servizio consiste in ispezioni interne e/o esterne all'Obiettivo, anche a piedi nel rispetto delle garanzie di sicurezza. Il numero degli obiettivi deve essere congruo all'orario di servizio, alla distanza, alla natura e alla dislocazione degli obiettivi. In ogni ispezione la G.P.G. è tenuta a registrare l'avvenuto passaggio con le modalità indicate al paragrafo "sistema di rilevazione delle ronde ispettive".

L'ispezione deve avere un carattere di imprevedibilità al fine di aumentarne l'efficacia deterrente.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare le attività elencate di seguito a titolo non esaustivo:

- il controllo degli accessi alla struttura, l'esame delle serrature di tutte le porte di sicurezza e l'accertamento della chiusura degli infissi;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi, con l'immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite;
- la verifica del regolare funzionamento degli impianti di sicurezza.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale o di pericolo la G.P.G. dovrà:

- chiedere rinforzi alla propria Centrale Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio;
- informare le Autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente il servizio di vigilanza ispettiva dovrà essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. **ronde ispettive con ispezione esterna**, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantita l'attività di ispezione del perimetro dell'Obiettivo, comprensivo anche dell'area

parcheggio, e l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;

2. **ronde ispettive con ispezione interna**, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantito il controllo all'interno degli spazi dei singoli Obiettivi. A tal fine è previsto che la G.P.G. custodisca le chiavi degli stessi.
3. **ronde ispettive con ispezione esterna ed interna**, attraverso le quali, in particolare, devono essere ispezionati sia il perimetro e il parcheggio dell'obiettivo sia le aree interne dello stesso.

Nell'esecuzione del servizio di vigilanza ispettiva, ogni G.P.G. è tenuta ad accertare l'avvenuto passaggio (orario delle ispezioni e i percorsi svolti) attraverso la punzonatura degli orologi di controllo, se presenti presso le Amministrazioni Contraenti, ovvero attraverso altro sistema di rilevazione dei passaggi, come dettagliato al paragrafo "sistema di rilevazione delle ronde ispettive".

Le modalità di rilevazione dei passaggi dovranno essere dettagliatamente descritte in offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come previsto nel disciplinare di gara.

Il servizio è remunerato applicando un canone mensile comprensivo di una ronda al giorno per ciascuna tipologia di servizio (ronda esterna, interna o esterna ed interna), salvo offerta tecnica migliorativa. L'offerta di ronde aggiuntive alla prima inclusa nel canone mensile, sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come previsto nel disciplinare di gara.

Le singole Amministrazioni possono richiedere al Fornitore di effettuare ronde a chiamata di durata inferiore o superiore a 10 minuti, dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi. In tal caso **il servizio è remunerato a ronda**.

6.7.1 SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE RONDE ISPETTIVE

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico il Fornitore dovrà istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature, anche di concerto con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore, nel caso di assenza di sistemi elettronici di rilevazione installati presso l'Amministrazione Contraente, si obbliga in ogni caso a dimostrare l'avvenuto passaggio (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito), mediante altri strumenti di rilevazione che assicurino la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi.

Qualora il Fornitore offra un sistema elettronico di rilevazione dei passaggi dovrà garantire il costante e corretto funzionamento dello stesso e, in caso di guasto o cattivo funzionamento, garantirne il tempestivo ripristino.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione dei passaggi e/o di uno o più rilevatori dovrà essere segnalato e inserito nel Sistema Informativo.

Le informazioni registrate (riepilogo delle sequenze ispettive, etc) dai sistemi di rilevazione (elettronico o altro sistema offerto) devono essere inserite nel Sistema Informativo di cui al paragrafo "Sistema Informativo" e rese accessibili agli Utenti abilitati entro le ore 9:00 del giorno successivo del turno di servizio della pattuglia.

6.8 SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio de quo, ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. d), 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 con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel citato decreto, presidiata e attiva 24 ore su 24, con le modalità di cui al paragrafo "Gestione Centrale Operativa", degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – dell'Amministrazione quali, ad esempio:

- laboratori;
- armadio farmaceutico;
- magazzini materiale di consumo;
- locali CED.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa potranno avvenire attraverso uno dei vettori di comunicazione indicati di seguito, ovvero altri sistemi più innovativi offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica:

- 1) combinatore telefonico automatico;
- 2) comunicatori digitali in tecnica GSM-GPRS o ADSL;
- 3) tipo radio, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore;
- 4) GPRS bidirezionali, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore.

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, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, 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, etc);
- 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, etc.) in caso di necessità.

Il servizio può essere erogato attraverso i ponti radio ovvero altro vettore di comunicazione (ad esempio combinatore telefonico automatico, comunicatori digitali in tecnica GSM-GPRS o ADSL, etc.).

Il servizio erogato attraverso i ponti radio è remunerato applicando un canone mensile comprensivo di 3 interventi al mese per ponte radio.

Il servizio erogato attraverso altro vettore di comunicazione è remunerato applicando un canone mensile comprensivo di 3 interventi al mese per Obiettivo.

L'offerta di un numero aggiuntivo di interventi oltre ai 3 inclusi nel canone mensile, sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come previsto nel disciplinare di gara.

6.9 SERVIZIO DI TELEVIGILANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio de quo, ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. d), 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 di televigilanza con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, con le modalità di cui al paragrafo "Gestione Centrale Operativa", delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell'Amministrazione Contraente quali, ad esempio:

- laboratori;
- armadio farmaceutico;
- magazzini materiale di consumo;
- locali CED.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore, potranno essere di tipo telefonico o gestibili in rete, ovvero altri sistemi più innovativi offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore, potranno essere di tipo radio o GPRS bidirezionali ovvero altri sistemi più innovativi offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

Nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche intestate all'Amministrazione Contraente, i costi sono a carico di quest'ultima. Nel caso, invece, di comunicazioni che avvengono su traffico GPRS generato dai comunicatori, i costi sono a carico del Fornitore.

In particolare, il collegamento, dovrà consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di televigilanza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività sarà sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto della normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, 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 in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo 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, etc.) in caso di necessità.

Il servizio è remunerato applicando un canone mensile comprensivo di 3 interventi al mese per Obiettivo. L'offerta di un numero aggiuntivo di interventi oltre ai 3 inclusi nel canone mensile, sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come previsto nel disciplinare di gara.

6.10 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il Servizio de quo, ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010, articolo 3, comma 2 lett. e), consiste nel *“servizio di vigilanza ispettiva non programmato svolto dalla guardia giurata a seguito della ricezione di un segnale di allarme, attivato automaticamente ovvero dall'utente titolare del bene mobile ed immobile”*.

In casi di emergenza, la Centrale Operativa allertata, deve inviare, presso la sede dell'Amministrazione Contraente, nel luogo da cui è partita la richiesta di intervento, una pattuglia automunita, collegata alla Centrale stessa, per effettuare specifici interventi di supporto alle G.P.G.. Tale servizio dovrà essere attivo dalle ore 21:00 alle ore 07:00 dal lunedì al venerdì e 24 ore al giorno sabato, domenica e festivi.

A maggior garanzia di tale servizio, tutti i sistemi di ricezione allarmi della Centrale Operativa del Fornitore devono essere dotati di “back-up a caldo” in grado di sostituire immediatamente un singolo sistema che possa entrare temporaneamente in avaria.

Nel corso del sopralluogo, la pattuglia, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà effettuare le seguenti operazioni:

- prendere contatto con chi ha eventualmente richiesto l'intervento, per acquisire ogni ulteriore elemento utile;
- osservare eventuali situazioni sospette (veicoli, persone, tracce di pneumatici, varchi nella recinzione, vetri rotti, etc.);
- verificare la chiusura delle porte o delle finestre, raggiungibili da terra, relative alla zona dalla quale è partito l'allarme;
- raccogliere dai presenti informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale;
- richiedere, se necessario, rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio;
- compilare un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa di quanto sta accadendo mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione.

Nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di reati, le G.P.G. devono informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare con le stesse.

Nelle situazioni di emergenza, questa gestione dovrà consentire, alla G.P.G. presente nelle sedi di competenza ed alle pattuglie dedicate al servizio di ronda ispettiva, di attivarsi per gli interventi con la massima tempestività ed efficacia.

Il servizio è remunerato applicando un costo ora/uomo, moltiplicando il numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

6.11 SERVIZIO DI TRASPORTO VALORI E CONTAZIONE DENARO PER LE AZIENDE SANITARIE

6.11.1 TRASPORTO VALORI

Il servizio di Trasporto valori, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. i), consiste nel *“trasporto e contestuale tutela di denaro o altri beni e titoli di valore, effettuato con l'utilizzo di veicoli dell'istituto di vigilanza idoneamente attrezzati, condotti e scortati da guardie giurate”*. Gli automezzi utilizzati per ritiri, trasporto e consegne dovranno essere conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di trasporto valori e dotati di sistema di radiolocalizzazione satellitare tramite GPS.

Il personale impiegato (G.P.G.) deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G.. Il servizio dovrà inoltre essere svolto in modo da garantire la sicurezza dei valori e degli operatori secondo quanto previsto dal regolamento di esecuzione TULPS.

Il ritiro dei valori dovrà essere effettuato presso le sedi dell'Amministrazione Contraente interessata, con la frequenza e per il numero di accessi necessari per il completo espletamento del servizio, definiti in sede di Piano Dettagliato degli Interventi.

Rientra sempre tra gli oneri del Fornitore la repressione di atti inconsulti, reati, violenze, danneggiamenti. Al verificarsi di tali eventi il personale del Fornitore, oltre a prestare la propria specifica opera, è obbligato a richiedere direttamente l'intervento dei servizi esterni competenti (forze dell'ordine, vigili del fuoco) ed allertare le Amministrazioni interessate.

Il ritiro presso gli sportelli delle Amministrazioni Contraenti, avverrà tramite buste di massima sicurezza e/o sacchi autosigillanti, che saranno forniti dal Fornitore.

Al momento del ritiro sarà rilasciata bolla controfirmata dal personale dell'Amministrazione Contraente e dalla G.P.G. che effettua il ritiro per attestare l'avvenuto servizio. La successiva consegna dei valori avverrà presso la sala conta destinataria degli incassi.

Il servizio è remunerato applicando un costo a prelievo per il servizio di ritiro c/o gli sportelli delle Amministrazioni ubicati sia in città sia in provincia (inclusa la montagna), moltiplicando il numero di prelievi per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

I prelievi inerenti a casse ulteriori alla prima sono remunerati applicando un costo a prelievo, fermo restando il costo del servizio di prelievo di cui sopra.

6.11.2 CONTAZIONE DENARO

Il servizio di contazione deve essere svolto in ambienti blindati altamente specializzati e attrezzati per la conta denaro, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa. Pertanto, prima di effettuare le operazioni di trattamento dei valori dovranno essere messe in atto tutte le difese previste e attivato il sistema di videoregistrazione continua. Il sistema di videoregistrazione dovrà consentire le riprese dell'ambiente di lavoro (sala conta) senza che vi siano zone d'ombra sulle operazioni di apertura, verifica e quadratura dei contenitori, qualunque sia il punto operativo di inquadratura. Come materiale per le videoregistrazioni, il Fornitore utilizzerà idonei supporti informatici. Le videoregistrazioni dovranno evidenziare la corretta sigillatura dei contenitori, il numero identificativo degli stessi, nonché la quantità delle banconote e/o monete presenti in ciascun contenitore.

Le attività consistono in:

- apertura dei contenitori da parte di addetti che procedono alla verifica dell'integrità dei contenitori stessi, della regolarità della sigillatura e della rispondenza del contenuto (es. numero e tipologia di mazzette) con quanto indicato sulla relativa distinta;
- verifica qualitativa/quantitativa dei valori contenuti anche con utilizzo di macchinari ed attrezzature.

Tutte le successive fasi operative della lavorazione devono essere registrate da telecamere panoramiche a circuito chiuso. Eventuali ammanchi e/o differenze riscontrate, se non documentate, sono da ritenersi totalmente a carico del Fornitore.

L'Istituto di Vigilanza deve custodire per la durata di 60 giorni tutto il materiale di videoregistrazione inerente alla lavorazione e al trattamento dei valori, tenendo lo stesso a disposizione dell'Amministrazione Contraente per i debiti controlli. Trascorso questo periodo di tempo, i supporti informatici potranno essere utilizzati per nuove registrazioni, senza che sia imputabile al Fornitore alcuna responsabilità per eventuali contestazioni formulate successivamente al termine di cui sopra.

Resta inteso che in caso di contestazioni le registrazioni dovranno essere conservate sino alla chiusura del contenzioso.

Le attività inerenti alla trattazione dei valori dovranno essere svolte, anche in orario notturno, in modo da consentire il versamento del denaro entro 48 ore successive al ritiro, nel rispetto della normativa vigente.

Un apposito verbale da parte del Fornitore dovrà essere predisposto nel caso in cui all'apertura del contenitore o durante la lavorazione del denaro vengano riscontrate:

- differenze fra la distinta riepilogativa ed il contenuto;
- la presenza di banconote sospette di falsità;

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata, portierato e servizi di controllo 2

- qualsivoglia altra anomalia (ad esempio manomissioni dei contenitori e/o della sigillatura, mancanza della distinta riepilogativa, ecc.).

Da detto verbale dovrà risultare:

- l'ammontare delle differenze o dei valori sospetti di falsità (ripartite per tagli);
- l'eventuale altra anomalia riscontrata;
- il punto di prelievo interessato;
- la data di ritiro del contenitore e le condizioni del medesimo all'apertura (integro, manomesso o danneggiato).

Al verbale dovranno essere allegati la distinta riepilogativa, la fascetta della mazzetta e l'eventuale banconota sospetta di falsità.

I verbali e gli allegati di ciascuna giornata dovranno essere trasmessi all'Amministrazione Contraente e ai soggetti competenti (es. Banca d'Italia, MEF – UCAMP, etc.)

La consegna dei valori al Tesoriere della Stazione Appaltante verrà effettuata tramite bonifico bancario.

Il denaro residuante giornalmente presso il Fornitore a seguito delle operazioni di ritiro e consegna sarà custodito dal Fornitore stesso nel proprio caveau.

Detta giacenza, come ogni altro valore custodito per conto dell'Amministrazione Contraente resterà di esclusiva proprietà della stessa.

Le modalità di rendicontazione delle attività verranno concordare con le singole Amministrazioni Contraenti.

Il servizio è remunerato applicando un costo per singola banconota/moneta metallica contata proveniente dagli sportelli delle Amministrazioni.

6.12 FORNITURA DI IMPIANTI DI SICUREZZA E APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA

Il Fornitore, qualora si rendesse necessario installare nuovi impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza, potrà proporre all'Amministrazione Contraente, in sede di *Richiesta preliminare di Fornitura*, la fornitura di nuove apparecchiature che sarà poi autorizzata dall'Amministrazione Contraente in sede di OdF. L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere a sua volta al Fornitore la fornitura di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza anche in corso di contratto, per sostituzione, miglioramento o integrazione di quelle esistenti.

La fornitura dei nuovi impianti di sicurezza e/o apparecchiature di sorveglianza potrà avvenire:

- a noleggio con corresponsione di un canone annuo;

- a noleggio, in caso di impianti itineranti, con corresponsione di un canone mensile. Frazioni di un mese saranno ricondotte al mese. Il canone minimo sarà di un mese;
- in acquisto al prezzo desunto dall'applicazione dello sconto offerto dal Fornitore in sede di gara al prezzario Dei – Impianti elettrici – Materiali ed opere compiute ultima edizione, **applicando uno sconto del 15%.**

In tutti i casi, la fornitura (in noleggio o in acquisto) sarà comprensiva dell'installazione e delle manutenzioni ordinarie o straordinarie per tutta la durata degli OdF. Per quanto riguarda gli impianti itineranti sarà compresa nel canone anche la successiva disinstallazione nei luoghi ed orari fissati dal Supervisore.

Nel caso di fornitura a noleggio le Amministrazioni contraenti si riservano la facoltà, alla scadenza dell'OdF, di chiedere la cessione al Fornitore subentrante ovvero il trasferimento della proprietà.

Indicativamente la dotazione minima per:

- il sistema di TVCC è costituita da: 3 telecamere miniaturizzate (illuminazione minima 0,4 Lux) complete di obiettivo Pin_HOle 2,8, illuminatore a LED per riprese al buio per distanze fino a 3 mt, contenitore anonimo; 3 alimentatori termo protetti per telecamera, 1 videoregistratore digitale a 4 ingressi video, 1 monitor a colori da 9" da tavolo.
- l'impianto antintrusione è costituita da: 4 sensori (volumetrici e/o contatti magnetici), 1 centralina a 4 ingressi, 1 tastierino ed 1 sirena.

L'installazione dovrà essere realizzata nelle ore notturne.

Ogni installazione si intende onnicomprensiva di quanto segue:

- fornitura e posa in opera dei materiali e degli accessori di supporto delle canalizzazioni, pezzi speciali, assistenza muraria per particolari asolature o bucatore di passaggio, ove necessari, con corretto ripristino delle superfici e pulizia successiva delle zone di intervento, come i materiali di sfrido e qualsiasi altro residuo dovuto alle lavorazioni;
- programmazione, messa in funzione e collaudo tecnico di funzionalità.

Tutte le nuove installazioni dovranno essere eseguite in conformità alla legge 46/1990 e s.m. e a tutta la legislazione vigente in materia, ed al termine delle operazioni di messa a punto e collaudo tecnico positivo, dovrà essere rilasciato dal Fornitore regolare certificato di conformità ai sensi della suddetta legge, ivi compreso gli elaborati grafici particolareggiati dell'eseguito, nonché i manuali di istruzione.

Inoltre, tutte le apparecchiature installate dovranno essere conformi alla Direttiva CEE relativa alla compatibilità elettromagnetica (CE), ai sensi del D.L. n. 476/1992 e successive modifiche ed

aggiornamenti. Alla consegna delle apparecchiature il Fornitore dovrà far firmare al Supervisore la relativa bolla, comprensiva di collaudo tecnico e di esercizio.

L'approvvigionamento delle apparecchiature di sorveglianza e/o degli impianti di sicurezza per il tramite del Fornitore rappresenta uno strumento non vincolante per l'Amministrazione, che in ogni momento potrà provvedere all'acquisto avvalendosi di altri strumenti.

6.12.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Successivamente all'installazione, sarà onere del Fornitore provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria di impiantistica e delle attrezzature a corredo del servizio di safety e security fornite, quali ad esempio:

- Impianti antintrusione.
- Impianti di videosorveglianza.
- Impianti di trasmissione allarmi ed assimilati.
- Impianti itineranti.

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

- a) n. 2 manutenzioni ordinarie annuali programmate per impianto/attrezzatura, da concordare con il Supervisore;
- b) interventi straordinari entro 12 ore da ogni richiesta;
- c) tutti i pezzi di ricambio necessari, anche soggetti ad uso non conforme dell'impianto (cosiddetto "cattivo uso") nonché della relativa mano d'opera;
- d) trasferta e mano d'opera per tutto il tempo necessario al corretto ripristino della funzionalità dell'impianto;
- e) compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso l'Amministrazione.

Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle frequenze sopra descritte o a quanto offerto in sede di gara per il servizio di manutenzione agli impianti di sicurezza e controllo accessi, l'Amministrazione Contraente applicherà una penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura.

Per ogni ora di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle frequenze sopra descritte o a quanto offerto in sede di gara per il servizio di manutenzione agli impianti di sicurezza e controllo accessi, l'Amministrazione Contraente applicherà una penale pari a € 20,00 per ogni ora di ritardo.

Nel caso di controllo su richiesta dell'Amministrazione Contraente, non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi, qualora non venissero individuati dei guasti.

Nel caso in cui venga richiesto al Fornitore la riparazione o la sostituzione di uno o più apparati che in qualsiasi modo siano risultati difettosi o inaffidabili rispetto alla corretta funzionalità, il Fornitore vi dovrà ottemperare e non potrà richiedere alcun onere aggiuntivo.

Restano di tipo extra-contrattuale invece solo i danneggiamenti dovuti a causa di forza maggiore come gli atti vandalici.

Il suddetto servizio dovrà essere effettuato da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti.

Gli incaricati della manutenzione devono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino del Fornitore e concordare con il Supervisore 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'Amministrazione Contraente, mentre dovranno essere loro richieste le informazioni (se di tipo tecnico al personale della manutenzione interna) necessarie e utili per l'intervento manutentivo.

Il Fornitore non è tenuto alla manutenzione degli impianti ed attrezzature già in possesso dell'Amministrazione Contraente.

6.12.2 MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINTRUSIONE

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione agli impianti devono essere necessarie al loro corretto funzionamento e dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

Le operazioni che si individuano come minime, a titolo indicativo e non esaustivo, sono:

- pulizia dei sensori;
- sostituzione delle batterie nei sensori e apparati senza filo;
- controllo taratura della sensibilità dei sensori;
- controllo carica della batteria del centralino, con eventuale sostituzione della batteria stessa;
- test simulazione allarme sui sensori e controllo risposta del centralino, del relativo trasmettitore e arrivo segnale alla Centrale operativa remota;
- controllo che ogni trasmettitore invii alla Centrale Operativa remota, i segnali di allarme antintrusione chiaramente distinti per ogni impianto vigilato;
- controllo e verifica funzionalità inserimento e disinserimento manuale da consolle del relativo impianto;
- controllo generale del sistema di sicurezza;

- quanto altro tecnicamente necessario con sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità;
- trascrizione dati sul registro impianto con firma del manutentore;
- tenuta del registro che deve essere disponibile in doppia copia.

E' estremamente importante il controllo della corretta funzionalità di tutti i trasmettitori.

Lo scopo prioritario ed inderogabile è che la Centrale operativa remota possa ricevere dai trasmettitori i segnali, distinti impianto per impianto, al fine di consentire un mirato e rapido primo intervento alle G.P.G..

Nel caso dovessero sorgere problemi tecnici o altri, tali da non consentire alla Centrale operativa remota questa distinzione, il Fornitore dovrà immediatamente farsi carico di installare a sue spese, e senza alcun onere per l'Amministrazione, i trasmettitori necessari in modo che ogni impianto abbia il proprio trasmettitore.

6.12.3 MANUTENZIONE IMPIANTI DI TELEVIGILANZA (TVCC)

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione agli impianti devono essere necessarie al corretto funzionamento degli stessi e dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

Le operazioni che si individuano come minime, a titolo indicativo e non esaustivo, sono:

- pulizia custodie occultamento telecamere e pulizia ottica;
- controllo taratura telecamere;
- controllo e verifica funzionalità inserimento e disinserimento manuale e automatico da orologio programmatore del relativo impianto nonché del cicalino di richiamo operatore e sua tacitazione manuale;
- controllo e verifica funzionalità del cicalino di richiamo operatore per allarme con accensione monitor e sua tacitazione manuale;
- controllo generale del sistema di sicurezza e della sua corretta funzionalità;
- quanto altro tecnicamente necessario con sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità.
- trascrizione dati sul registro impianto con firma del manutentore;
- tenuta del registro che deve essere disponibile a richiesta dell'Amministrazione;
- sostituzione del sistema ottico, se non più idoneo alla sua funzione.

6.12.4 IMPIANTI DI TRASMISSIONE ALLARMI ED ASSIMILATI

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione agli impianti di trasmissione allarmi ed assimilati quali controlli accessi, citofoni, segnalazione apertura indebita di uscite di sicurezza, nonché trasmettitori radio in genere, dovranno essere necessarie al corretto funzionamento di tali impianti, e dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

6.13 FORMAZIONE

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio di vigilanza armata dev'essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività a cui è adibito.

Il personale deve possedere conoscenze sui rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, e sui rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell'Amministrazione, al fine di conoscere i comportamenti atti a mitigare i rischi suddetti.

Il Fornitore deve assicurare la formazione del personale sulle materie di base (ad esempio: antincendio, primo soccorso, primo soccorso BLS-D, informatica, lingua inglese) e una formazione teorico-pratica specifica del Servizio svolto.

Il Fornitore deve inoltre provvedere all'aggiornamento continuo del personale formato sulle materie di cui sopra.

La formazione deve essere somministrata e attestata da organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza ed entro 6 mesi dall'avvio del servizio il Fornitore dovrà presentare al Supervisore le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale pari allo 0,3 per mille dell'importo annuo dell'OdF e sostituzione del personale addetto al servizio.

Ad inizio appalto, le Amministrazioni Contraenti, in accordo con il Fornitore, potranno attivare dei corsi di formazione rivolti al personale che effettuerà servizio all'interno delle proprie strutture. Il Fornitore, si impegnerà a trasmettere le medesime informazioni/formazione al personale neo-assunto o subentrante dopo la fase di avvio del contratto.

Il Fornitore deve garantire la presenza di personale formato sulle materie richieste dalle singole Amministrazioni Contraenti al fine di soddisfarne le esigenze.

Nel caso di variazioni significative organizzative e/o di attività il Fornitore si impegna a concordare con l'Amministrazione Contraente l'attività di formazione/informazione del personale impiegato.

7 LOTTI 4 – 5 – 6: SERVIZIO DI PORTIERATO E SERVIZI AUSILIARI

7.1 OGGETTO

Oggetto dei Lotti 4 – 5 – 6 è il Servizio di Portierato da svolgersi a favore delle Pubbliche Amministrazioni (Aziende Sanitarie, Enti Locali, etc.) della regione Emilia-Romagna nonché servizi ausiliari a favore delle Università e loro Campus.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e di tutta la documentazione di gara ed inosservanza:

- della normativa vigente in materia;
- da quanto disciplinato dalle Prefetture delle province dove si svolge il servizio;
- delle eventuali disposizioni interne delle Amministrazioni Contraenti attualmente in vigore o emanate durante l'esecuzione dell'appalto;
- di ogni altra disposizione di legge in materia.

Il Fornitore è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera.

7.2 DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 4, 5 E 6

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Richiesta Preliminare (RP):** il documento propedeutico all'attivazione del servizio inviato dall'Amministrazione al Fornitore e contenente le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste;
- b) Piano di fornitura (PdF):** Il documento che il Fornitore deve predisporre, tenendo conto delle esigenze delle Amministrazioni risultanti dalla RP, comprendente la pianificazione e i dettagli dei servizi richiesti. Tale documento è soggetto all'approvazione da parte delle singole Amministrazioni Contraenti.
- c) Sede:** complesso edilizio, ad esempio universitario, edificio e/o parte/parti di essi, ufficio e/o altro luogo presso cui viene richiesto di attivare il servizio di Portierato. Il medesimo edificio/complesso potrà avere uno o più punti di attivazione del servizio.
- d) Addetto:** personale del fornitore individuato ed assegnato nelle diverse sedi per svolgere il servizio di portierato e/o i servizi ausiliari.

7.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fine dell'attivazione del servizio le Amministrazioni Contraenti dovranno inviare al Fornitore una *Richiesta Preliminare*. Tale documento deve contenere le caratteristiche specifiche del servizio e le attività che dovranno essere svolte dagli addetti, la specificazione delle attività richieste per il funzionamento delle aule, nelle sedi in cui è richiesto il presidio delle aule o dei laboratori didattici,

oltre al presidio della portineria, le sedi presso cui il servizio andrà svolto con l'indicazione dell'indirizzo di ciascun immobile, il numero indicativo di risorse richieste ed ogni altra informazione utile all'esecuzione del servizio, onde consentire al Fornitore di formulare la propria proposta anche in termini di personale da fornire.

Il Fornitore, entro 3 giorni solari dalla ricezione della *Richiesta Preliminare*, qualora lo ritenga necessario al fine della formulazione della proposta del *Piano di Fornitura* (di cui sotto), ha facoltà di concordare con l'Amministrazione Contraente la data di un sopralluogo.

Si specifica che il sopralluogo è facoltativo ed è pertanto rimesso alla volontà stessa del Fornitore.

Qualora richiesto, il sopralluogo dovrà essere effettuato entro 7 giorni solari dalla ricezione della *Richiesta Preliminare* e congiuntamente con il Supervisore o un suo incaricato, e potrà interessare tutti o parte delle sedi indicate nella *Richiesta Preliminare* dall'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore, completate le fasi sopra esposte, entro 15 giorni solari dal sopralluogo, (o dalla ricezione del RP in caso di mancanza del sopralluogo) predispone la *Proposta del Piano di Fornitura* (PdF), per ciascuna sede. Il documento dovrà contenere i servizi proposti formulati secondo quanto richiesto dalle Amministrazioni Contraenti in sede di RP ed eventualmente integrati con le proposte del Fornitore, a seguito dell'eventuale sopralluogo, atte a migliorare il servizio medesimo.

Tale documento dovrà comprendere almeno le seguenti informazioni:

- descrizione dettagliata delle attività che dovrà svolgere l'addetto per ogni sede;
- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- numero di addetti dedicati al servizio, fasce orarie, turnazioni, giorni di presidio e postazioni presidiate per ogni sede;
- le attività ausiliare richieste per la funzionalità delle aule universitarie nelle sedi in cui oltre il presidio della portineria è richiesto anche il presidio delle aule o dei laboratori didattici;
- costo totale del servizio richiesto;
- ogni ulteriore utile prescrizione.

Qualora siano richieste modifiche al Piano di Fornitura, l'Amministrazione provvederà ad inoltrare le proprie deduzioni al Fornitore, il quale sarà tenuto a riceverle e ad inviare il Piano aggiornato all'Amministrazione Contraente per la successiva accettazione, entro 3 giorni solari. L'accettazione del PdF da parte dell'Amministrazione Contraente si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF).

Resta fermo che il servizio dovrà essere attivato **entro e non oltre 30 giorni dall'emissione dell'OdF**, o secondo quanto offerto dal Fornitore in sede di gara, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'OdF per ogni giorno di ritardo.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica l'obbligo per il fornitore di fornire all'Amministrazione Contraente il nome del Gestore del Servizio ed i nominativi **degli addetti per ogni singola sede in cui verrà attivato il servizio**. Al contempo l'Amministrazione contraente dovrà comunicare al Fornitore il nome del suo referente, il cd. "Supervisore". Il nominativo ed i recapiti del Gestore del Servizio e del Supervisore dell'Amministrazione Contraente, devono essere noti agli addetti delle diverse sedi al fine di poter attivare le segnalazioni necessarie.

Nel corso degli OdF, in caso di variazioni dovute a sopravvenute esigenze dell'Amministrazione il Fornitore deve comunque adeguare alle sopravvenute esigenze l'assetto del dimensionamento dell'organico.

Si precisa che in occasione di eventi particolari e/o di particolari esigenze (congressi, mostre, elezioni, etc.), le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel PdF applicando il prezzo offerto in sede di gara.

7.3.1 GESTORE DEL SERVIZIO

Il Fornitore prima di attivare il servizio dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente un proprio Responsabile del Servizio, cd "Gestore del Servizio", preposto alla organizzazione in loco del servizio e un suo sostituto che, durante le assenze del primo, sia autorizzato a tutti gli effetti a farne le veci. Dovranno essere comunicati i recapiti di tali soggetti (posta elettronica, telefono cellulare, etc.). Il Responsabile del Servizio e il suo sostituto devono essere reperibili per tutta la durata dell'appalto, durante l'orario del servizio e 24 ore su 24 per le chiamate di emergenza in modo che nessuna operazione urgente possa essere ritardata per effetto della loro assenza.

Il Gestore del servizio sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente. A tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento (ricevimento di segnalazioni e di chiamate da parte dell'Amministrazione Contraente) e di controllo delle attività effettivamente svolte, quali la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni e della reportistica richiesta il puntuale svolgimento delle attività secondo le modalità previste nel Capitolato e/o nell'Offerta Tecnica;

Il Gestore del servizio dovrà garantire la propria disponibilità, segnalare tempestivamente al Supervisore dell'Amministrazione le cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio, comunicare tutte le sostituzioni di personale assente per ferie, malattia ecc. indicando il nominativo dell'addetto sostituto e l'orario di espletamento del servizio presso la struttura di riferimento.

L'eventuale irreperibilità del Gestore del Servizio o del suo sostituto o l'indisponibilità a partecipare ai sopralluoghi, richiesti dall'Amministrazione Contraente, per eventuali verifiche e controlli si rendessero necessari per il corretto espletamento del servizio comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 500,00.

7.3.2 SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

L'Amministrazione Contraente per ogni Sede, individuerà un proprio responsabile "Supervisore" che sarà il rappresentante per l'Amministrazione nei confronti del Fornitore, con il compito di regolare i rapporti con esso e di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio. Il nominativo del Supervisore ed i relativi recapiti (posta elettronica e telefono) saranno comunicati al Fornitore prima dell'avvio del servizio. Nel corso dell'appalto il Supervisore potrà trasmettere in forma scritta al Gestore del Servizio eventuali variazioni che si rendessero necessarie per soddisfare le esigenze dell'Amministrazione Contraente. Qualunque modifica al PdF dovrà comunque e sempre essere formalizzata entro 3 giorni solari, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo, attraverso un atto aggiuntivo che verrà ad esso allegato.

7.4 CORRISPETTIVI

Il Servizio di Portierato è remunerato in funzione del **numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara (costo ora/uomo)** per tutte le risorse messe a disposizione.

7.5 SERVIZIO DI PORTIERATO

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nell'accoglienza degli utenti (reception), nella gestione degli ingressi, nel controllo della funzionalità di impianti ed apparecchiature, nell'attività di vigilanza ed altre attività accessorie "**non implicanti un obbligo di difesa attiva degli immobili**".

Il servizio di portierato deve essere svolto tramite la presenza continuativa del personale del Fornitore presso la/e Sede/i delle Amministrazioni Contraenti al fine di garantire l'ordinata utilizzazione dell'immobile, durante gli orari ed i giorni indicati e secondo le disposizioni concordate con il Supervisore. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente individuare la postazione che deve essere presieduta dall'addetto al servizio e comunicarla al Fornitore. Tale postazione dovrà essere dotata di quanto necessario per lo svolgimento del servizio di reception (sedia, tavolo, telefono, computer, etc.).

Il Fornitore deve garantire la "continuità operativa" nel senso che dovrà organizzarsi in modo tale da gestire i periodi di assenza del personale addetto al servizio di portierato (malattia, ferie, etc.) allo

scopo di garantire sempre e comunque la presenza di personale in grado di adempiere, nel rispetto del livello qualitativo richiesto, alle prestazioni pianificate e secondo le modalità indicate nel presente capitolato.

Tutto il personale addetto al servizio di portierato dovrà svolgere i propri compiti rigorosamente ed in conformità alle norme del presente Capitolato, alle modalità indicate dal Fornitore nell'Offerta Tecnica nonché alle specifiche direttive che potranno essere impartite di volta in volta dal Supervisore per sopravvenute esigenze dell'Amministrazione Contraente.

L'addetto dovrà prendere servizio nell'apposita postazione sino al termine del turno e non si dovrà allontanare dal presidio se non per svolgere le attività che gli sono state assegnate all'interno della sede. All'alternanza dell'attività di presidio gli addetti dovranno scambiare informazioni e disposizioni.

PARTE A) ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PORTIERATO

L'addetto al servizio di portierato deve svolgere tutte le attività che gli sono state assegnate e che sono state concordate tra l'Amministrazione contraente ed il Fornitore e risultanti dal *Piano di Fornitura*.

Di seguito l'elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di portierato deve svolgere:

- **attività di controllo e di regolazione degli accessi**, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita secondo quanto concordato nell'operatività del servizio con l'Amministrazione Contraente. A tal fine l'addetto deve:
 - garantire l'accoglienza, la registrazione in apposito registro dei visitatori in ingresso presso l'Amministrazione Contraente;
 - impedire l'ingresso a persone non autorizzate, a venditori ambulanti o persone sospette;
 - congedare gli utenti in uscita (ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza all'interno degli edifici);
 - verificare che non avvengano intrusioni nelle sedi al fine di evitare furti e quant'altro possa danneggiare l'Amministrazione Contraente e il suo patrimonio;
 - fornire assistenza alle persone diversamente abili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, curando che abbiano la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione;
 - impedire l'ingresso e la sosta nella guardiola di persone estranee ai servizi o allo stabile;

- garantire il controllo e la regolazione degli accessi degli automezzi in entrata e in uscita nelle aree cortilive e di parcheggio (ove presenti), verificando che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati (ossia quelli indicati dall'Amministrazione Contraente). Nel caso in cui il passo carrabile della sede fosse occupato arbitrariamente l'addetto dovrà intervenire tempestivamente per consentire il regolare transito;
- gestire eventuali code di visitatori in attesa ed in tutti i casi in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere, dovrà invitare con gentilezza l'utenza a moderare il comportamento. Se lo stato di agitazione è tale da configurare la possibilità di produrre molestie all'utenza o danneggiamenti ai locali ed alle strutture dell'Amministrazione Contraente, l'addetto dovrà richiedere l'intervento delle Forze dell'ordine e informare il Supervisore;
- **attività di centralinista**, in particolare provvedendo a ricevere e smistare telefonate in entrata (nonché chiamate in uscita se espressamente richieste dai vari uffici), telegrammi, fax. A tal fine le Amministrazioni Contraenti forniranno i numeri telefonici di tutto il personale con l'indicazione dell'ufficio di appartenenza e le funzioni svolte;
- **attività di reception e di front-office**, fornendo informazioni e indirizzando gli utenti nei vari uffici, evitando nel contempo l'accesso a luoghi non autorizzati. In particolare, provvederà a richiedere ai visitatori/utenti esterni un documento di identificazione e rilasciare il documento provvisorio identificativo (tesserino/badge) ad uso interno. La prestazione comprende altresì l'attività di:
 - ricerca e avviso tempestivo del personale dell'Amministrazione Contraente al fine di minimizzare i tempi di attesa degli utenti esterni;
 - gestione efficace della comunicazione con soggetti presumibilmente o palesemente portatori di disabilità;
 - consegna di modulistica specifica e di formulari;
 - informazione di massima sugli orari del servizio, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica, o ancora sulla opportunità di consultare il sito web dell'Amministrazione Contraente;
 - informazione di massima sull'attività e le funzioni dell'Amministrazione Contraente. A tal fine, gli addetti al servizio reception saranno adeguatamente formati dall'Amministrazione medesima;

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata, portierato e servizi di controllo 2

- informazione anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici, personal computer di video scrittura, browser per internet e posta elettronica, principalmente per consultare applicativi di base e contenitori d'informazione;
 - prenotazione e gestione di sale riunioni qualora richiesto;
 - prenotazione di taxi per dipendenti ed utenti esterni;
 - gestione dei duplicati dei badges dei dipendenti dell'ente;
 - gestione delle chiavi magnetiche delle macchine di distribuzione automatica di bevande calde e fredde (rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali), e segnalazione al Supervisore dell'eventuale mancanza di prodotti ovvero malfunzionamento delle stesse;
 - ricezione e smistamento della corrispondenza (corrispondenza ordinaria, plichi postali, pacchi merci/beni, etc.), in entrata e uscita dalla sede, in opportuno raccordo con gli uffici competenti;
 - manutenzione delle bandiere e controllo che le stesse siano correttamente issate ed in buone condizioni;
- **apertura e chiusura degli edifici**, nel rispetto degli orari concordati con l'Amministrazione Contraente. In particolare, l'addetto deve:
- aprire gli accessi al mattino anche per permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, etc., previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento;
 - controllare l'uscita a fine turno del personale indicato al punto precedente;
 - ispezionare i locali durante l'apertura, prima della chiusura e comunque se richiesto nell'arco dell'orario di servizio al fine di verificare la presenza di persone; nonché provvedere alla chiusura dei locali, allo spegnimento delle luci, alla chiusura delle finestre, allo spegnimento degli interruttori di macchine ad alimentazione elettrica, etc.;
 - gestire gli altri punti di accesso alla struttura;
 - controllare il regolare funzionamento degli impianti tecnologici e l'utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnali antincendio, riscaldamento, etc.;
 - attivare richieste d'intervento (es. apertura ticket) in caso di rilevazione di anomalie agli impianti, secondo quanto disposto con l'Amministrazione Contraente;
 - monitoraggio dei sistemi di allarme e di sorveglianza all'apertura e chiusura delle sedi, con l'obbligo, in caso di allarme, di immediata segnalazione all'Amministrazione Contraente;

- gestire le chiavi dei singoli uffici, dei montacarichi, delle uscite di sicurezza, dei locali tecnici, etc. e consegnarle in affidamento temporaneo al personale autorizzato, provvedendo al contempo all'aggiornamento di un apposito registro messo a disposizione dal Fornitore;
- custodire le cose loro consegnate;
- **attività di gestione di misure di sicurezza**, attivando segnali di pericolo, collaborando nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio e provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza. Inoltre, l'addetto deve:
 - svolgere attività di prevenzione ed eventuale intervento a fronte di situazioni di rischio ambientale;
 - segnalare irregolarità anche comportamentali (presenza di soggetti fumatori in luoghi con divieto, utilizzo di luoghi per i quali è vietato l'accesso anche da parte del personale dell'Amministrazione, etc.) nonché provvedere alla segnalazione di atti vandalici. Tali segnalazioni devono essere tempestivamente comunicate al Supervisore;
- **Passaggio di consegne**. Il passaggio di consegne tra personale montante e smontante, dovrà comportare il trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno della sede della Amministrazione. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro (presenza di personale esterno, segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, etc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.
- **Ulteriori attività** richieste dall'Amministrazione Contraente rientranti nell'oggetto dell'appalto.

PARTE B) SERVIZI AUSILIARI

Per servizi ausiliari si intendono le attività che possono essere richieste dalle Università e loro Campus, per specifiche esigenze legate al funzionamento delle aule/laboratori didattici.

L'obiettivo è quello di fornire la sufficiente flessibilità per consentire alle Amministrazioni Contraenti di usufruire di attività atte a garantire il corretto funzionamento delle strutture, raggiungendo un'elevata razionalizzazione nell'impiego del personale.

Qualora richiesto, il Fornitore dovrà garantire l'espletamento di tali servizi, dettagliatamente pianificati e disciplinati nel PdF, a seconda delle esigenze delle diverse strutture Universitarie in cui si svolgerà il servizio. In tale atto dovrà essere specificata la natura e la consistenza di ognuna di queste attività complementari.

Per questa categoria di servizi non è prevista da parte del Fornitore alcuna fornitura obbligatoria di materiali od attrezzature, fatto salvo il vestiario necessario agli operatori, e quanto necessario per l'assolvimento degli obblighi relativi alla sicurezza.

I servizi ausiliari sono remunerati applicando il **costo ora/uomo offerto in sede di gara per il servizio di Portierato.**

A puro titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i servizi ausiliari relativi alla funzionalità delle aule le seguenti attività:

- supporto logistico e assistenza di base ai docenti nelle aule per l'utilizzo di impianti, strumentazione ed attrezzature; tale attività potrà consistere nell'accensione e spegnimento impianti e verifica del funzionamento di strumentazioni quali: audio/video, microfoni, lavagne luminose PC, stampanti, etc., con primi e basilari interventi in caso di mal funzionamento (es. segnalazione al tecnico competente, apertura ticket);
- attività di reception e di assistenza delle aule anche in occasione di eventi, incontri e/o convegni organizzati dall'Amministrazione Contraente, comprese eventuali attività di allestimento e riordino delle aule/sale a fine evento.
- verifica dell'afflusso alle aule: l'addetto dovrà accertarsi che nelle aule non vengano portate sedie oltre alla capienza prevista e che vengano rispettati i divieti temporanei di passaggio o sosta dovuti a lavori, etc.;
- controllo del materiale introdotto nelle aule/spazi Universitari;
- apertura e chiusura delle porte delle aule secondo il calendario didattico del loro utilizzo;
- posizionamento degli eventuali avvisi nelle bacheche delle strutture su apposita richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, segnalazione di carenza di materiale di cancelleria (quali risme di carta, toner, etc.) eventualmente utilizzati nei locali presidiati; gestione del materiale didattico e di consumo in dotazione alle aule, conservazione delle attrezzature in dotazione delle aule (proiettori, portatili, microfoni, etc.) in armadi chiusi, nel rispetto delle procedure di consegna e riconsegna dello stesso materiale;
- al termine di ogni turno di lezioni gli addetti dovranno accertarsi che nelle aule o laboratori non sia presente nessuno e provvedere all'immediata chiusura a chiave dell'aula, comunicando tempestivamente all'Amministrazione eventuali incidenti, atti vandalici, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo. Dovranno altresì controllare, al termine delle lezioni, lo stato delle aule e la disattivazione delle apparecchiature elettroniche ed informatiche e dei condizionatori d'aria, etc.;

- obbligo di intervenire nell'ipotesi in cui vengano rilevate situazioni che, pur esulando dalla normalità, non creino pericolo (ad esempio chiudere una finestra rimasta aperta, spegnere una luce lasciata accesa, etc.);

Con riferimento alle sedi in cui oltre il presidio della portineria è richiesto anche il presidio delle aule o dei laboratori didattici dovranno essere svolte, altresì, tutte le attività di controllo, accoglienza, verifica, etc., di cui alla parte A).

7.6 PERSONALE DEL FORNITORE

Per garantire la qualità del servizio, il Fornitore deve curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente formato.

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio di portierato deve essere di comprovata moralità e in possesso di competenze e professionalità necessari ad espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per personal computer di videoscrittura, apparati telefonici di centralino. Le risorse umane dovranno essere adeguatamente formate e periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento secondo quanto disciplinato dal paragrafo Formazione e offerto dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

Il Fornitore deve, a proprie spese, fornire al personale una divisa decorosa ed adeguata alle funzioni da svolgere che dovrà essere composta da pantaloni/gonna e giacca/cardigan entrambi di colore blu/grigio, camicia/polo di colore bianco/azzurro, secondo quanto concordato con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore deve comunicare per iscritto all'Amministrazione Contraente i nominativi delle persone impiegate nel servizio di portierato.

Il personale del Fornitore deve:

- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e indossata tenendo ben in vista i contrassegni;
- esibire l'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda di appartenenza;
- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione e mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'ente;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- avere conoscenze informatiche di base;
- tenere un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Amministrazione Contraente, mantenendo un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi;

- svolgere il servizio negli orari prestabiliti evitando di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio;
- rispettare le disposizioni sul servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e le attività svolte dall'Amministrazione Contraente, salvo quelle indicate dall'Amministrazione stessa;
- custodire con responsabilità e utilizzare correttamente le chiavi e i dispositivi di apertura consegnati dall'Amministrazione Contraente per l'accesso ai locali delle sedi;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- osservare scrupolosamente le norme che vigono nelle sedi delle Amministrazioni Contraenti, ivi inclusi i plessi universitari, e tenere un contegno improntato alla massima correttezza ed irrepreensibilità.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare la completa disponibilità circa gli spostamenti del proprio personale nelle varie sedi a seconda delle esigenze dell'Amministrazione Contraente. Potranno essere definiti e quantificati, d'intesa tra Amministrazione Contraente e Fornitore, orari diversi e servizi supplementari rispetto al servizio di portineria. L'Amministrazione potrà altresì, in relazione alle proprie esigenze organizzative, stabilire una diversa ripartizione delle postazioni di svolgimento del servizio ovvero variare il numero delle postazioni medesime.

Il Fornitore dovrà provvedere all'allontanamento di quegli addetti al servizio i quali o per cattivo contegno o per incapacità o inidoneità, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Contraente, non dovessero compiere il loro dovere.

Il Fornitore assume ogni responsabilità per danni che possano derivare al personale o alle cose dell'Amministrazione Contraente o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti, nell'espletamento delle prestazioni oggetto del presente appalto, tenendo perciò sollevata ed indenne l'Amministrazione da ogni pretesa che le venga mossa.

L'Amministrazione Contraente è in ogni caso sollevata da ogni obbligo e responsabilità verso il personale impiegato e, in presenza di particolari esigenze, si riserva di apportare tutte quelle variazioni che riterrà opportune per rendere il servizio più rispondente alle proprie esigenze.

7.7 FORMAZIONE

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio di portierato dev'essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività a cui è adibito.

Il personale deve possedere conoscenze sui rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, e sui rischi che possono coinvolgere i dipendenti

e/o gli utenti dell'Amministrazione, al fine di conoscere i comportamenti atti a mitigare i rischi suddetti.

Il Fornitore deve assicurare la formazione del personale sulle materie di base (ad esempio: antincendio, primo soccorso, primo soccorso BLS-D, informatica, lingua inglese) e una formazione teorico-pratica specifica del Servizio svolto. Il Fornitore deve inoltre provvedere all'aggiornamento continuo del personale formato su tali materie. La formazione inoltre dovrà rispettare quanto offerto dal Fornitore in sede di gara.

La formazione deve essere somministrata e attestata da organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza ed entro 6 mesi dall'avvio del servizio il Fornitore dovrà presentare al Supervisore le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale pari allo 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo.

Ad inizio appalto, le Amministrazioni Contraenti, in accordo con il Fornitore, potranno attivare dei corsi di formazione rivolti al personale che effettuerà il servizio all'interno delle proprie strutture. Il Fornitore si impegna a trasmettere le medesime informazioni/formazione al personale neo-assunto o subentrante dopo la fase di avvio del contratto.

Nel caso di variazioni significative dell'organizzazione o di nuove attività da espletare, il Fornitore si impegna a concordare con l'Amministrazione Contraente l'attività di formazione/informazione del personale impiegato.

7.8 REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Per le attività oggetto dell'appalto il Fornitore dovrà redigere dei documenti riassuntivi quali rapporti, report, etc., contenenti dati sulle attività svolte e/o sul personale ai fini di un monitoraggio sull'andamento del servizio. Tali documenti potranno essere visionati dall'Amministrazione Contraente su richiesta o attraverso gli strumenti offerti dal Fornitore in sede di gara.

In particolare, il Fornitore dovrà provvedere, almeno, alla tenuta e compilazione presso ogni sede di un Registro nel quale annotare gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Il Registro dovrà essere trasmesso al Supervisore con cadenza definita dall'Amministrazione Contraente e comunque non inferiore ad una settimana.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a presentare annualmente un resoconto al Supervisore, entro il mese successivo all'anno di riferimento.

L'Amministrazione potrà richiedere reportistiche ed effettuare, in qualsiasi momento, riscontri sulla veridicità di quanto riportato sui documenti redati dal Fornitore, anche attraverso gli strumenti offerti in sede di gara dal Fornitore.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione di una penale pari ad € 20,00 per ogni giorno di ritardo.

La mancata consegna della reportistica richiesta e/o la non corretta tenuta del Registro determina l'applicazione di una penale pari ad € 500,00.

8 LOTTO 7: SERVIZIO DI CONTROLLO

8.1 OGGETTO

Il servizio di controllo così come disciplinato dal DM 6 ottobre 2009 di recepimento della legge n. 94/2009 consiste in un "Servizio di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi" finalizzato "anche alla tutela dell'incolumità dei presenti", come previsto all'articolo 3, comma 7 della legge n. 94/2009.

Le mansioni del personale addetto all'espletamento di tale servizio sono previste all'articolo 5 del DM di cui sopra tra le quali:

- **controlli preliminari atti a:**
 - osservazione sommaria dei luoghi per verificare la presenza di eventuali sostanze illecite o oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo a rischio l'incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
 - adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo o intralcio all'accessibilità delle vie di fuga e comunque a garantire il regolare svolgimento delle attività di intrattenimento;
- **controlli all'atto dell'accesso del pubblico:**
 - presidio degli ingressi dei luoghi e regolamentazione dei flussi di pubblico;
 - controllo sommario visivo delle persone, volto a verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale che comunque possa essere pericoloso per la pubblica incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia ed alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- **controlli all'interno del locale:**
 - attività generica di osservazione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati;
 - concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone. Resta fermo l'obbligo di immediata segnalazione

alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione.

8.2 DEFINIZIONI SPECIFICHE DEL LOTTO 7

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Atto di Regolamentazione (AR): Il documento che l'Amministrazione Contraente deve predisporre comprendente i dettagli dei servizi e delle attività richiesti per tipologia di evento.
- b) Sede: complesso universitario, edificio e/o parte/parti di essi, ufficio e/o altro luogo presso cui viene richiesto di attivare il servizio di Portierato. Il medesimo edificio/complesso potrà avere uno o più punti di attivazione del servizio;
- c) Addetto: personale del fornitore individuato ed assegnato nelle diverse sedi per svolgere il servizio di sicurezza;

8.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà svolto su richiesta dell'Amministrazione e con personale di cui al DM 6 ottobre 2009. Per l'attivazione del servizio l'Amministrazione ha la facoltà di redigere, al momento dell'emissione dell'OdF, un documento denominato "Atto di Regolamentazione" comprendente la pianificazione e i dettagli dei servizi per singolo evento e/o per tipologie di eventi, previsti per tutto il periodo dell'appalto. In tal caso il Fornitore contattato dall'Amministrazione dovrà fissare, entro 7 giorni solari, un appuntamento con l'Amministrazione stessa per condividere quanto riportato nell'Atto e fare le opportune osservazioni al fine di pianificare un servizio efficiente per ogni tipologia di evento. L'Atto, eventualmente integrato, dovrà essere approvato da entrambe le parti.

In alternativa, l'Amministrazione di volta in volta, prima dell'evento, potrà comunicare al Fornitore tutte le informazioni necessarie per effettuare il servizio e richiedere altresì un briefing informativo, nel corso del quale verranno individuati tutti gli elementi necessari ad un servizio efficiente. La comunicazione dovrà essere inviata al fornitore nella richiesta di avvio del servizio, nella medesima richiesta dovrà essere comunicato il giorno e l'orario del briefing che il fornitore si impegna a rispettare.

L'Atto o la comunicazione dovranno contenere almeno le caratteristiche specifiche del servizio e le attività che dovranno essere svolte dagli addetti, la tipologia di evento da presidiare, l'afflusso di persone atteso, la data della cerimonia (se conosciuta), la/e sede/i presso cui il servizio andrà svolto con l'indicazione dell'ubicazione degli immobili, il dimensionamento dell'organico richiesto e tutte le informazioni utili ad un ottimale esecuzione del servizio, per consentire al Fornitore di formulare la propria proposta anche in termini di personale da fornire.

Per ogni evento potranno essere effettuati sopralluoghi, sia su richiesta del Fornitore che dell'Amministrazione, per pianificare un servizio più efficiente e per determinare il numero di persone necessarie al presidio degli accessi e/o delle aree interessate dall'evento.

I tempi entro i quali dovranno essere comunicate le date degli eventi e i tempi per segnalare eventuali modifiche, dove non disciplinate, saranno concordate tra l'Amministrazione ed il Fornitore e risulteranno nell'Atto di regolamentazione.

8.3.1 GESTORE DEL SERVIZIO

Il Fornitore prima di attivare il servizio e/o per ogni evento, dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente un proprio Responsabile del Servizio, cosiddetto "Gestore del Servizio" e un suo sostituto che, durante le assenze del primo, sia autorizzato a tutti gli effetti a farne le veci. Dovranno essere comunicati i recapiti di tali soggetti (posta elettronica, telefono cellulare, etc.). Il Gestore del Servizio e il suo sostituto devono essere reperibili per tutta la durata dell'appalto, ed in particolar modo durante l'orario di svolgimento dell'evento, per le chiamate di emergenza in modo che nessuna operazione urgente possa essere ritardata per effetto della loro assenza.

Il Gestore del servizio sarà il referente ed il coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente per tutti gli eventi o per singoli eventi. A tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento e di controllo delle attività effettivamente svolte, quali la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni richieste e il puntuale svolgimento delle attività, secondo quanto stabilito per ogni singolo evento nelle modalità previste nel Capitolato e/o nell'Offerta Tecnica;

Il Gestore ha il compito di:

- comunicare all'Amministrazione i nomi degli addetti che svolgeranno il servizio per il singolo evento, le eventuali variazioni, di numero e personale e la relativa motivazione, entro 24 ore prima;
- comunicare all'Amministrazione la formazione degli addetti (primo soccorso, antincendio...)
- comunicare all'Amministrazione eventuali variazioni dell'organizzazione e la relativa motivazione;

Nel caso di:

- mancata effettuazione del servizio per causa imputabile al fornitore, sarà applicata una penale pari ad € 500,00; la reiterata mancata effettuazione del servizio potrà comportare il recesso dal contratto dell'Amministrazione;

- la segnalazione di adempimento irregolare della prestazione e/o di negligenza o imperizia nell'espletamento del servizio imputabili al fornitore sarà applicata una penale pari ad € 100,00.

8.3.2 SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

L'Amministrazione contraente individuerà un proprio funzionario Responsabile per ogni evento o per tutti gli eventi, che fungerà da rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore, con il compito di regolare i rapporti con esso e di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio. Il nominativo del Supervisore ed i relativi recapiti (posta elettronica e telefono) saranno comunicati al Fornitore nel momento di richiesta del servizio per l'evento.

E' compito del supervisore comunicare al Fornitore eventuali modifiche all'evento in termini di orari, persone necessarie per numero e preparazione ecc.

In caso di variazioni, il Fornitore deve comunque adeguare alle sopravvenute esigenze l'assetto del dimensionamento dell'organico e l'organizzazione del servizio.

8.4 SERVIZIO DI CONTROLLO

Tale servizio è richiesto dalle Amministrazioni nel caso di particolari eventi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: lauree, convegni, cerimonie, inaugurazioni, etc. che richiedano necessariamente addetti qualificati, formati a svolgere attività di gestione di masse di individui, di controllo sui partecipanti e di prevenzione e gestione di eventuali emergenze. Il servizio verrà svolto su richiesta e a seconda della tipologia di evento il Fornitore dovrà effettuare alcune o tutte delle seguenti attività:

- vigilare sul corretto comportamento dei partecipanti, scoraggiando eventuali manifestazioni inurbane o comportamenti che possano arrecare disturbo o danno, es. lancio di oggetti che possano sporcare o danneggiare gli edifici e/o le aree limitrofe (cortili e portici) e/o mettere in pericolo i presenti, l'abbandono di oggetti di vetro al di fuori degli appositi contenitori, gli schiamazzi che possano disturbare il regolare svolgimento delle attività in corso;
- prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute dei partecipanti all'evento con, se necessario, l'obbligo di immediata segnalazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione;
- ricevere, assistere, indirizzare e dare informazioni ai partecipanti;
- registrare, ove richiesto, i visitatori in ingresso e in uscita;

- gestire eventuali code di visitatori in attesa, adottando appropriate tecniche di tranquillizzazione delle persone in attesa, che potrebbero manifestare segni d'impazienza e/o irritabilità;
- gestire efficacemente la comunicazione con soggetti presumibilmente o palesemente portatori di disabilità;
- regolare l'afflusso e il deflusso delle vetture nell'area parcheggio e/o cortiliva;
- impedire l'accesso a persone non autorizzate, venditori ambulanti o che non vogliono dichiarare dove sono dirette;
- prevenire ed eventualmente intervenire a fronte di situazioni di rischio ambientale;
- eseguire le disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile e secondo le indicazioni impartite dal Responsabile indicato dall'Amministrazione; attuando tutte le misure di prevenzione incendi e di evacuazione in caso di pericolo grave. A tal fine il personale addetto deve essere formati per far parte delle squadre di emergenza;
- ispezionare i locali al fine di verificare la presenza di persone all'interno della struttura, durante l'apertura e prima della chiusura dei locali;
- ogni altra attività richiesta dall'Amministrazione contraente compatibile con servizi di controllo e finalizzata alla sicurezza di eventi, secondo quanto disciplinato dal DM 6 ottobre 2009.

8.5 CORRISPETTIVI

Il Servizio di Controllo è remunerato in funzione del numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara (**costo ora/uomo**).

8.6 PERSONALE DEL FORNITORE

Per garantire la qualità del servizio, il Fornitore deve curare al massimo la scelta del proprio personale. Il Fornitore deve, a proprie spese, fornire al personale una divisa decorosa ed adeguata alle funzioni da svolgere.

Per l'espletamento del servizio, deve essere utilizzato esclusivamente personale iscritto in un apposito elenco tenuto dal prefetto competente per il territorio. Tale iscrizione, connessa al possesso sia dei requisiti di cui all'art. 11 del TULPS sia dei requisiti previsti all'articolo 1, comma 3 del DM 6 ottobre 2009, è condizione necessaria per l'espletamento del servizio ed autorizza a svolgere le attività in tutto il territorio nazionale, previa comunicazione alle Prefetture e Questure delle altre province.

Nell'espletamento delle attività gli addetti al servizio, pur se titolari di licenza per il porto d'armi, non possono portare armi, né oggetti atti ad offendere o qualunque strumento di coazione fisica conforme a quanto previsto all'articolo 6 del DM 6 ottobre 2009

Il personale utilizzato per l'espletamento del servizio deve essere munito di idoneo documento di identità e di tesserino di riconoscimento conforme a quanto previsto all'articolo 7 del DM 6 ottobre 2009.

Il personale incaricato dovrà essere presente un'ora prima dell'evento e trattenersi sino all'uscita di tutti i partecipanti all'evento e dovrà collaborare con l'organizzatore dell'evento designato dall'Amministrazione.

8.7 FORMAZIONE

Il personale addetto ai servizi di controllo dev'essere professionalmente qualificato, in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività a cui è adibito e possedere una formazione come disciplinato nel DM 6 ottobre 2009 e del DGR della Regione Emilia-Romagna n.1112 del 26/07/2010 nelle seguenti aree tematiche:

- **area giuridica**, con riguardo in particolare alla materia dell'ordine e della sicurezza pubblica, ai compiti delle Forze di polizia e delle polizie locali, alle disposizioni di legge e regolamentari che disciplinano le attività di intrattenimento di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio;
- **area tecnica**, con particolare riguardo alla conoscenza delle disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di nozioni di primo soccorso sanitario;
- **area psicologico-sociale**, avuto riguardo in particolare alla capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico, alla capacità di adeguata comunicazione verbale, alla consapevolezza del proprio ruolo professionale, all'orientamento al servizio e alla comunicazione anche in relazione alla presenza di persone diversamente abili.

Il Fornitore deve assicurare la formazione del personale sulle materie di cui sopra e deve provvedere all'aggiornamento continuo del personale.

La formazione deve essere somministrata e attestata da organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza e, entro 6 mesi dall'avvio del servizio, il Fornitore deve presentare al Supervisore le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale pari allo 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo.

Tutte le attività devono essere svolte nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti.

È facoltà delle Amministrazioni Contraenti richiedere al Fornitore la sostituzione (per gli eventi successivi) di dipendenti che durante l'espletamento del servizio in un dato evento non abbiano compiuto il loro dovere ovvero abbiano tenuto un comportamento non idoneo o risultino incapaci.

8.8 DOTAZIONI TECNICHE

Il Fornitore deve dotare l'addetto di almeno quanto segue:

- Smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, possibilità di scattare fotografie ed in grado di effettuare telefonate di servizio;
- Dispositivo portatile, azionabile automaticamente o a mano, in grado di lanciare un segnale di soccorso in caso d'infortunio o altro evento in cui sia richiesto un intervento di soccorso;
- Ulteriori attrezzature indicate dal fornitore in sede di gara.

8.9 REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Per le attività oggetto dell'appalto il Fornitore dovrà redigere dei documenti riassuntivi quali rapporti, report, etc., contenenti dati sulle attività svolte e/o sul personale ai fini di un monitoraggio sull'andamento del servizio. Tali documenti potranno essere visionati dall'Amministrazione Contraente su richiesta o attraverso gli strumenti offerti dal Fornitore in sede di gara. Il fornitore dovrà annotare e far presente all'Amministrazione eventuali atti vandalici, eventuali danni riportati durante l'evento e/o avvenimenti sospetti.