



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA,
PORTIERATO, MANUTENZIONE IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI
PER IMMOBILI A PREVALENTE USO SANITARIO E USO UFFICIO 4**

**ALLEGATO 3
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

GLOSSARIO.....	3
1. PREMESSA.....	3
2. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	3
3. RUOLI PROFESSIONALI.....	4
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER GLI IMMOBILI A “PREVALENTE USO SANITARIO”.....	5
4.1. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA.....	5
4.2. GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	7
4.3. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA NOTTURNA.....	7
4.4. SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE.....	9
4.5. INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE.....	10
4.6. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO.....	10
4.7. SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO.....	11
4.8. SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO.....	12
4.9. RONDE ISPETTIVE MEDIANTE AUTO PATTUGLIA.....	13
4.10. SISTEMA ELETTRONICO ESTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE.....	14
4.11. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE TECNOLOGIE INSTALLATE.....	15
4.12. IMPIANTI ANTINTRUSIONE.....	16
4.12.1. IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA.....	17
4.12.2. IMPIANTI DI TRASMISSIONE ALLARMI ED ASSIMILATI.....	17
4.12.3. IMPIANTI ITINERANTI.....	18
4.12.4. REALIZZAZIONE DI NUOVI IMPIANTI IN SUPPORTO ALLA VIGILANZA.....	18
4.12.5. SERVIZIO DI COLLEGAMENTO (TELESORVEGLIANZA) ALLA CENTRALE OPERATIVA REMOTA.....	19
5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER GLI IMMOBILI A “PREVALENTE USO UFFICI”.....	19

5.1.	SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA.....	19
5.2.	GESTIONE DELLE EMERGENZE	21
5.3.	SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE ISPEZIONI	21
5.4.	ISTALLAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE	22
5.5.	SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO	22
5.6.	SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO	23
5.7.	SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	24
5.8.	RONDE ISPETTIVE MEDIANTE AUTOPATTUGLIA	25
5.9.	SISTEMA ELETTRONICO ESTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE.....	26
6.	SCIOPERI ED INTERRUZIONI.....	27
7.	SERVIZIO DI PORTIERATO DIURNO.....	27
8.	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI	28
9.	MANUTENZIONE STRAORDINARIA.....	29
10.	CALL CENTER	29
11.	SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	29

GLOSSARIO

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.

Supervisore: persona nomina dall'Amministrazione come responsabile dei contatti con il Fornitore e gli esecutori dei servizi.

Registro di Servizio: registro sempre presente presso le postazioni di vigilanza fissa, nel quale le G.P.G. devono riportare tutti gli accadimenti particolari.

Centrale Operativa: centrale di controllo collegata alle G.P.G. situata presso la sede del Fornitore.

1. PREMESSA

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di vigilanza armata, di portierato e di manutenzione impianti di sicurezza e controllo accessi presso due differenti tipologie di immobili presenti nel territorio della Regione Emilia Romagna:

A. immobili a prevalente uso sanitario (Aziende Sanitarie e Ospedaliere);

B. immobili a prevalente uso ufficio (Amministrazioni Pubbliche).

Le modalità di erogazione della prestazioni e dei singoli servizi di seguito indicate dovranno essere conformi 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.

Si da evidenza che 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 del servizio di vigilanza armata.

2. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Ai fini dell'attivazione della Convenzione, le singole Amministrazioni dovranno inviare al Fornitore una *Richiesta Preliminare di Fornitura* contenente una sintetica descrizione dei servizi richiesti, l'ubicazione degli immobili, le caratteristiche specifiche del servizio, le informazione sui rischi specifici ed altri informazioni funzionali al servizio richiesto.

Il Fornitore, **entro 3 giorni solari** dalla di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, ha l'obbligo di concordare con l'Amministrazione interessata la data del **Sopralluogo** che dovrà comunque avvenire entro **7 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta. In occasione del Sopralluogo, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore il nominativo del Supervisore.

Entro 5 giorni solari dal sopralluogo, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione interessata un *Piano Dettagliato degli Interventi*, conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica.

Tale documento, riferito al servizio di vigilanza armata e portierato, 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 le ronde ispettive interne ed esterne;
- 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.

Il Piano Dettagliato degli Interventi dovrà altresì contenere una dichiarazione relativa al servizio che il Fornitore intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di cui art. 118 del Dlgs. n. 163/2006.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, potrà:

1. accettarlo e, quindi, procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
2. inviare, tramite il Supervisore, le proprie deduzioni. Il Fornitore, in tal caso, dovrà riformulare un nuovo Piano recependo le modifiche del Supervisore e inviarlo nuovamente all'Amministrazione entro **3 giorni solari**, pena applicazione delle penali.

L'accettazione del Piano Dettagliato degli Interventi si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualunque modifica al Piano dovrà comunque e sempre essere formalizzata attraverso Atto Aggiuntivo che verrà ad esso allegato.

Si precisa che in occasione di eventi particolari (congressi, mostre, elezioni, etc.), le Amministrazioni potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel Piano Dettagliato degli Interventi applicando i prezzi offerti in sede di gara.

Resta inteso che il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico e dovrà quindi coordinarsi tramite il Supervisore con eventuali Fornitori a cui è subentrato.

3. RUOLI PROFESSIONALI

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura da parte delle singole Aziende Sanitarie/Amministrazioni implica per il **Fornitore** l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni:

- Il *Gestore del Servizio*, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione; al Gestore del Servizio sono delegati in particolare due funzioni:
 - coordinamento delle attività e quindi ricevimento segnalazioni e chiamate da parte dell'Amministrazione;
 - controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica.

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

- Gli *Esecutori*, che sono classificati secondo le seguenti tipologie:
 - “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;
 - “personale di portineria” impiegato nel servizio stesso.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica per l'Amministrazione Contraente l'obbligo di nominare, per ogni immobile o gruppi di immobili, il *Supervisore* con il compito di regolare i rapporti con il Fornitore, di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio; il Supervisore è il rappresentante per l'Amministrazione Contraente nei confronti del Fornitore.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER GLI IMMOBILI A “PREVALENTE USO SANITARIO”

4.1. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA

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 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 ore richieste dall'Amministrazione.

In particolare le G.P.G. addette alla vigilanza fissa diurna devono svolgere le seguenti attività:

- vietare l'ingresso nell'area dell'Amministrazione di automezzi privi di autorizzazione;
- mantenere costanti contatti con il personale aziendale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.);
- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'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;

- tenere in custodia 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;
- annotare sull'apposito Registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul Registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;
- informare l'utenza circa l'ubicazione di ambulatori, degenze, uffici amministrativi, ecc. e sugli orari di ingresso agli stessi;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception;
- aprire e chiudere gli accessi.

Nel caso il servizio sia svolto presso il Pronto Soccorso, le G.P.G. devono assicurare l'accesso a tale area alle autoambulanze, agli operatori aziendali e devono disciplinare l'accesso dei privati cittadini.

Il Supervisore, nel corso del sopralluogo, comunica le **fasce orarie** durante le quali le G.P.G. devono **aprire e chiudere gli accessi alla struttura e l'ubicazione degli stessi**; tali informazioni devono risultare nel Piano dettagliato degli interventi.

Le G.P.G., se richiesto dal Supervisore, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento alle Unità Operative dell'Azienda (reparti, uffici, magazzini, etc) di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino.

Tale attività potrà essere richiesta dal Supervisore solo per i giorni festivi ovvero in orario notturno, quando, cioè, il servizio non è coperto dal personale addetto al centralino. Durante i giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino, le G.P.G. dovranno rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Si precisa che:

- nel corso della durata dell'Ordinativo di Fornitura il Supervisore potrà modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna a seconda delle necessità organizzative dell'Azienda Sanitaria;

- nel caso in cui il servizio sia prestato presso il Pronto Soccorso, 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 sempre sostituite da altre G.P.G..

Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa: costo ora/uomo (G.P.G.).

4.2. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le G.P.G. devono assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate al servizio di manutenzione precedentemente comunicate dal Supervisore;
- richiesta da parte del personale dell'Azienda di numeri telefonici di altre strutture sanitarie e/o centri specializzati, precedentemente comunicati dal Supervisore;
- richiesta di intervento per l'allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Azienda in servizio ovvero di pazienti e utenti.

Se necessario, la G.P.G., non appena ricevuta la richiesta di intervento, deve attivare gli operatori in pronta disponibilità del Fornitore e/o il Supervisore, come da indicazioni specifiche fornite dall'Azienda Sanitaria.

4.3. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA 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 presso un determinato obiettivo" prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste".

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".

Il servizio dovrà essere svolto nelle fasce orarie e nei giorni indicati dal Supervisore.

Qualora il Supervisore lo richieda, le G.P.G. devono impiegare parte del proprio turno di servizio nello svolgimento di controlli ed ispezioni 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); il servizio deve, comunque, assicurare la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura.

Nelle fasce orarie indicate dal Supervisore le G.P.G. devono provvedere a aprire e chiudere gli accessi alla struttura; sarà cura del Supervisore indicare al Fornitore l'ubicazione degli accessi. Si

precisa che nel corso degli Ordinativi di Fornitura il Supervisore potrà comunicare eventuali variazioni circa il numero degli accessi e i relativi orari per soddisfare le necessità dell'Amministrazione. Tali variazioni devono comunque essere trasmesse al Fornitore in forma scritta.

In tutti i casi le G.P.G. impiegate nel servizio di vigilanza fissa notturna devono svolgere le seguenti attività:

- controllo degli accessi all'edificio;
- identificazione delle persone in ingresso all'edificio;
- compilazione di registri e/o modelli predisposti per l'annotazione delle persone in ingresso e in uscita;
- custodia delle chiavi ricevute in consegna;
- gestione di allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
- eventuale controllo monitor e gestione immagini dell'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC;
- effettuazione di ispezioni nelle aree più sensibili della struttura e nei reparti di degenza per segnalare eventuali situazioni anomale ed intervenire in caso di necessità.

Nel corso delle ispezioni all'interno delle strutture, le G.P.G. devono:

- controllare lo stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici etc.;
- rilevare fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- accertare situazioni anomale o di pericolo quali, ad esempio, focolai di incendi, fuoriuscite di gas ed acqua ed eventuali altri liquidi ritenuti pericolosi, ascensori fuori uso, apparecchiature tecnico-scientifiche in funzione in assenza di personale, con l'immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti;
- chiudere porte e finestre in caso di precipitazioni atmosferiche;
- rilevare e, se necessario, intervenire in caso di situazioni o attività pericolose, irregolari o illecite;
- intervenire al fine di garantire l'incolumità delle persone;
- allontanare persone estranee alla struttura;
- allontanare persone estranee all'attività dell'Azienda.

I percorsi effettuati all'interno degli stabili e delle aree esterne, devono essere annotati sul "Registro di Servizio" ovvero possono essere rilevati mediante un sistema elettronico di rilevazione presenza (ronda elettronica).

Il Supervisore, comunicherà al Fornitore il numero di ispezioni ed il percorso che ciascuna G.P.G. dovrà svolgere nell'arco di un singolo turno.

Al termine del turno di lavoro, 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.

Con cadenza mensile ovvero quando il Supervisore lo richiede dovrà essere trasmesso un riepilogo cronologico di tutti gli eventi dolosi rilevati nel periodo di riferimento.

Relativamente sia al servizio di vigilanza fissa diurna sia al servizio di vigilanza fissa notturna, la registrazione della presenza delle G.P.G. in servizio, deve essere sottoscritta giorno per giorno, sull'apposito "Registro di Servizio" sempre presente all'interno dell'Azienda e depositato presso le postazioni in cui si presta l'attività ovvero presso il Pronto Soccorso. Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico della presenza delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Le G.P.G. dovranno essere collegate via radio con la Centrale Operativa remota ed essere dotate di cellulare e cercapersone.

Qualora si rendesse necessario il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle G.P.G. un automezzo elettrico avendo cura che:

1. il mezzo sia immediatamente riconoscibile mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del suddetto automezzo;
2. 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;
4. sia previsto in dotazione un estintore a polvere;
5. l'automezzo sia regolarmente assicurato contro danni a persone e cose.

Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa: costo ora/uomo (G.P.G.).

4.4. SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni effettuate dalle G.P.G., il Fornitore, anche di concerto con l'Azienda Sanitaria, si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature che permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Supervisore il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio, il titolare

dell'istituto, o un suo delegato, dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate ed ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente al personale operante.

Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata al Supervisore.

Si precisa che, se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione alle apparecchiature nel corso della vigenza dell'Ordinativo di Fornitura.

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo delle prestazioni di vigilanza fissa.

4.5. INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE

Qualora l'Amministrazione sia intenzionata ad introdurre il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni svolte dalle G.P.G. all'interno degli immobili, potrà farne richiesta al Fornitore che si impegna ad installare e mantenere per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura le apparecchiature di rilevazione. Le apparecchiature installate, restano di proprietà del Fornitore nel corso dell'Ordinativo di Fornitura e si intendono comprese nel costo della vigilanza.

4.6. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.f), 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, 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 seguenti vettori di comunicazione, che dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore:

- 1) combinatore telefonico automatico;
- 2) tipo radio, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore;

3) 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, ecc.-);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Le G.P.G. devono annotare sul "Registro di Servizio" tutte le informazioni relative agli eventi che dovessero verificarsi quali, ad esempio esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Modalità di remunerazione: canone mensile per il servizio di televigilanza comprensivo di un intervento al mese della pattuglia. Si rileva che qualora l'impianto di comunicazione sia effettuato tramite ponti radio, il canone mensile sarà dovuto per ogni ponte radio installato

4.7. SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.f), consiste nel "*controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata*".

Il servizio di televigilanza con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell'Amministrazione 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.

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.

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 videosorveglianza, 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 delle 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.

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

Modalità di remunerazione: canone mensile per il servizio di videosorveglianza comprensivo di un intervento al mese della pattuglia.

4.8. SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.g), consiste nel "servizio di vigilanza ispettiva non programmato svolto dalla guardia giurata a seguito della recezione 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, 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, ecc.);
- 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.

Modalità di remunerazione: costo prima ora di intervento come da offerta economica (dalla seconda ora sarà applicata la tariffa offerta per la vigilanza fissa).

4.9. RONDE ISPETTIVE MEDIANTE AUTO PATTUGLIA

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto, in particolare nell'Allegato D Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dal Supervisore nella fascia oraria compresa dalle ore 21:00 alle ore 07:00 dal lunedì al venerdì e 24 ore al giorno sabato, domenica e festivi.

Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico rapporto di servizio che evidenzi quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio. In caso di eventi particolari il rapporto di servizio dovrà pervenire al Supervisore entro le ore 9,00 del giorno successivo; 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.

A seconda delle necessità dell'Amministrazione il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia dovrà essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia;
2. ronde ispettive mediante autopattuglia con custodia chiavi e con ispezione interna;
3. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna e punzonatura orologi controllo;
4. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione interna ed esterna e punzonatura orologi controllo.

Modalità di remunerazione: canone mensile diverso per tipologia di servizio comprensivo di una ronda per notte.

Le singole Amministrazioni possono richiedere al Fornitore di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Modalità di remunerazione: costo per ronda di durata non superiore a 10 minuti ovvero costo per ronda di durata superiore a 10 minuti.

4.10. SISTEMA ELETTRONICO ESTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Tali apparecchiature permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando le Amministrazioni ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al

Supervisore il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

Eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere prontamente segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata al Supervisore.

Si precisa che, se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione alle apparecchiature nel corso della vigenza dell'Ordinativo di Fornitura.

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo del servizio di vigilanza fissa.

4.11. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE TECNOLOGIE INSTALLATE

Qualora l'Amministrazione contraente sia in possesso di impiantistica a corredo del servizio di safety e security, il servizio di manutenzione è esteso a tutti gli impianti antintrusione presenti, ai relativi trasmettitori, nonché agli impianti TV a circuito chiuso (TVCC) presenti, ecc.

Detto servizio deve quindi comprendere la manutenzione ordinaria e straordinaria di:

- 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 programmate annuali, da concordarsi con il Supervisore;
- b) interventi entro 12 ore da ogni richiesta;
- c) tutti i pezzi di ricambio necessari;
- 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.

La manutenzione integrale full-risk comprende la riparazione o la sostituzione di materiali, di tutti i componenti degli impianti, anche soggetti ad uso non conforme dell'impianto (cosiddetto "cattivo uso") nonché della relativa mano d'opera.

Nel caso in cui, a seguito di un controllo, su richiesta dell'Amministrazione, non venissero individuati dei guasti, il Fornitore non potrà richiedere alcun onere aggiuntivo.

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, debbono 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, mentre dovranno essere loro richieste le informazioni (se di tipo tecnico al personale della manutenzione interna) necessarie e utili per l'intervento manutentivo.

4.12. IMPIANTI ANTINTRUSIONE

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione almeno due volte l'anno agli impianti antintrusione debbono essere, come modalità e tipo, quelle necessarie al corretto funzionamento degli impianti così evitando disfunzioni, allarmi impropri o anomali 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 individualmente impianto per impianto e chiaramente riconoscibili per

ogni tipo di impianto senza errore di dubbio, al fine di consentire un mirato e rapido primo intervento alle guardie, come precedentemente riportato.

Nel caso dovessero sorgere problemi tecnici o altri, tali da non consentire questa irrinunciabile distinzione alla Centrale operativa remota, 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.

Modalità di remunerazione di tale servizio: canone annuo per impianto.

4.12.1. IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione almeno tre volte l'anno agli impianti TVCC (completi di videoregistratori digitali e telecamere) dovranno ottemperare ai criteri riportati al precedente paragrafo 1 ed inoltre dovranno essere, come modalità e tipo, quelle necessarie al corretto funzionamento di tali impianti, 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.

Modalità di remunerazione di tale servizio: canone annuo per impianto.

4.12.2. IMPIANTI DI TRASMISSIONE ALLARMI ED ASSIMILATI

Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione due volte l'anno agli impianti di trasmissione allarmi ed assimilati quali controlli accessi, citofoni, segnalazione apertura indebita di uscite di sicurezza, nonché trasmettitori radio in genere, dovranno ottemperare ai criteri riportati al precedente paragrafo 1 del presente articolo ed inoltre dovranno essere, come modalità e tipo,

quelle necessarie al corretto funzionamento di tali impianti, e dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

Vale inoltre quanto già riportato al punto precedente, per quanto riguarda lo scrupoloso controllo richiesto ai fini della corretta identificazione del tipo di segnale trasmesso alla Centrale Operativa remota.

Modalità di remunerazione di tale servizio: canone annuo per impianto.

4.12.3. IMPIANTI ITINERANTI

Il Fornitore dovrà provvedere all'installazione e successiva disinstallazione di impianti di telesorveglianza itineranti di proprietà delle Amministrazioni contraenti nei luoghi ed orari fissati dal Supervisore e garantire la loro manutenzione. Gli oneri a carico dell'Amministrazione saranno esclusivamente quelli dell'impiantistica a corredo di detti impianti.

E' previsto altresì il noleggio di impianti itineranti per occasioni particolari, **il cui canone è stabilito mensilmente**. Resta inteso che la manutenzione e la "garanzia tutto compreso" di detti impianti sarà a completo carico del Fornitore.

4.12.4. REALIZZAZIONE DI NUOVI IMPIANTI IN SUPPORTO ALLA VIGILANZA

Gli impianti di nuova installazione, nel caso ricorra tale necessità, apparterranno alle seguenti tipologie:

- Impianti antintrusione.
- Impianti TV a circuito chiuso (TVCC).
- Impianti di trasmissione allarmi ed assimilati.
- Impianti itineranti. Per questi ultimi è prevista anche la locazione per interventi urgenti di ripresa.

Indicativamente i sistemi dovranno essere costituiti da: 3 telecamere miniaturizzate (illuminazione minima 0,4 Lux) complete di obiettivo Pin_HOle 3,7; matrice a n. 6 LED per riprese al buio per distanze fino a 0,5 mt, contenitore anonimo; 3 alimentatori termo protetti per telecamera, 1 videoregistratore digitale a 4 ingressi video, 1 monitor b/n 9" da tavolo. L'installazione dovrà essere realizzata nelle ore notturne.

Per quanto riguarda l'esecuzione delle nuove installazioni precedentemente riportate, i materiali si intendono forniti e installati, nonché perfettamente funzionanti sia individualmente che come sistema completo. 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 bucaure 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; garanzia di mesi 12 dal

collaudo funzionale positivo, con manutenzione gratuita per i 12 mesi.

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 46/1990 e s.m., 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. 476/92 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.

Sui nuovi impianti deve essere prevista la manutenzione ordinaria e straordinaria secondo i criteri e le modalità precedentemente riportati.

Le quotazioni economiche relative all'integrazione di apparati e di nuove installazioni verranno desunte dal prezzario Dei – Impianti elettrici – Materiali ed opere compiute ultima edizione, applicando uno sconto del 15%.

4.12.5. SERVIZIO DI COLLEGAMENTO (TELESORVEGLIANZA) ALLA CENTRALE OPERATIVA REMOTA

Obiettivo di tale servizio è che la sinergia tra servizio di vigilanza, intesa come security e safety, l'installazione e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, permetta un servizio efficace ed efficiente, garantendo al contempo alti standard di prestazioni a tutela del patrimonio aziendale, dei dipendenti e dei cittadini fruitori del SSN.

Le modalità operative sono quelle descritte al paragrafo 4.6 "Servizio di Televigilanza con Pronto intervento", con esclusione dell'intervento della pattuglia, essendo le G.P.G. già presenti in loco.

Modalità di remunerazione di tale servizio: canone mensile per il servizio di televigilanza senza intervento.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER GLI IMMOBILI A "PREVALENTE USO UFFICI"

5.1. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA

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 presso un determinato obiettivo" prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste".

Il servizio consiste nello svolgimento di funzioni di controllo da parte delle G.P.G. che stazioneranno nelle sedi indicate dal Supervisore e che dovranno svolgere le seguenti attività:

- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.);

- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- con particolare puntualità e rigore verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quant'altro 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 su apposito registro, informando tempestivamente il Supervisore;
- tenere in custodia tutte le chiavi relative ai locali tecnici e a tutti quei locali per i quali è importante verificare l'accesso. A tale riguardo la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito Registro il nominativo del richiedente le chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- identificare i nominativi del personale addetto allo svolgimento dei servizi di pulizia, facchinaggio, ecc. verificandone l'abilitazione all'ingresso nell'elenco delle persone autorizzate ad entrare. Detto elenco dovrà essere fornito dal Supervisore;
- bonificare tutti i locali, al momento della chiusura degli uffici ed alla cessazione di tutte le attività. Dovrà in particolare controllare che non vi siano porte o finestre aperte, luci e macchine elettriche accese, persone rimaste all'interno dei locali. Attivare gli eventuali sistemi tecnologici di allarme posti a protezione dei locali;
- annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul verbale e sul registro dovranno in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato;
- annotare su apposito registro tutte le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, (TVCC, antintrusione, ecc.) da comunicare e/o comunicate al Supervisore per le attività di ripristino;
- rimanere in costante collegamento radio con la propria Centrale Operativa;
- gestire gli allarmi locali provenienti dall'impianto di sicurezza installato a protezione della singole ubicazioni;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presente, posto a protezione delle singole ubicazioni;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception;
- vietare l'ingresso nell'area dell'amministrazione di automezzi privi di autorizzazione;
- aprire e chiudere gli accessi.

Il Supervisore, nel corso del sopralluogo, comunica le fasce orarie durante le quali le G.P.G. devono aprire/chiedere gli accessi alla struttura e l'ubicazione degli stessi; tali informazioni devono risultare nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Le G.P.G., se richiesto dal Supervisore, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento agli uffici dell'Amministrazione di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino.

Tale attività potrà essere richiesta dal Supervisore solo per i giorni festivi, quando, cioè, il servizio non è coperto dal personale addetto al centralino. Durante i giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino, le G.P.G. dovranno rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Si precisa che nel corso della durata dell'Ordinativo di Fornitura il Supervisore potrà modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna a seconda delle necessità organizzative dell'Amministrazione.

Qualora il Supervisore lo richieda, le G.P.G. devono impiegare parte del proprio turno di servizio nello svolgimento di controlli ed ispezioni alle strutture interne e nelle aree esterne, in orari e percorsi definiti dal Supervisore; il servizio deve, comunque, assicurare la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura.

Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa diurna: costo ora/uomo (G.P.G.) risultante dall'offerta economica.

5.2. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le G.P.G. devono assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate ai servizi di manutenzione precedentemente comunicate dal Supervisore;
- richiesta di intervento per allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Amministrazione ovvero di utenti.

Se necessario, la G.P.G., non appena ricevuta la richiesta di intervento, deve attivare gli operatori in pronta disponibilità del Fornitore e/o il Supervisore, come da indicazioni specifiche fornite dall'Amministrazione.

5.3. SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE ISPEZIONI

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni

effettuate dalle G.P.G., il Fornitore, anche di concerto con l'Azienda Sanitaria, si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature che permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Supervisore il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata al Supervisore.

Si precisa che, se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione alle apparecchiature nel corso della vigenza dell'Ordinativo di Fornitura.

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo delle prestazioni di vigilanza fissa.

5.4. INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ELETTRONICO INTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE

Qualora l'Amministrazione sia intenzionata ad introdurre il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni svolte dalle G.P.G. all'interno degli immobili, potrà farne richiesta al Fornitore che si impegna ad installare e mantenere per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura le apparecchiature di rilevazione. Le apparecchiature installate, restano di proprietà del Fornitore nel corso dell'Ordinativo di Fornitura e si intendono comprese nel costo della vigilanza.

5.5. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.f), 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 di televigilanza con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – dell'Amministrazione.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa potrà avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore:

1. combinatore telefonico automatico;
2. tipo radio, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore;
3. 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, ecc.-);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

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

Il costo del servizio è espresso con un canone mensile comprensivo di un intervento al mese della pattuglia.

Modalità di remunerazione: canone mensile per il servizio di televigilanza comprensivo di un intervento al mese della pattuglia. Si rileva che qualora l'impianto di comunicazione sia effettuato tramite ponti radio, il canone mensile sarà dovuto per ogni ponte radio installato.

5.6. SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA A DISTANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.f), consiste nel *"controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata"*.

Il servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali protetti dell'Amministrazione.

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.

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.

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 videosorveglianza, 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 delle 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.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul registro di servizio tutti le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Modalità di remunerazione: canone mensile per il servizio di videosorveglianza comprensivo di un intervento della pattuglia al mese.

5.7. SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il Servizio *de quo*, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett.g), consiste nel "*servizio di vigilanza ispettiva non programmato svolto dalla guardia giurata a seguito della recezione 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, nel luogo da cui è partita la richiesta di intervento, un'autopattuglia, collegata alla Centrale stessa, per effettuare specifici interventi di supporto alle G.P.G.. Tale servizio dovrà essere attivo dalle ore 21 alle ore 07 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, ecc.);
- 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.

Modalità di remunerazione: costo prima ora di intervento come da offerta economica (dalla seconda ora sarà applicata la tariffa offerta per la vigilanza fissa)

5.8. RONDE ISPETTIVE MEDIANTE AUTOPATTUGLIA

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto, in particolare nell'Allegato D Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dal Supervisore nella fascia oraria compresa dalle ore 21:00 alle ore 07:00 dal lunedì al venerdì e 24 ore al giorno sabato, domenica e festivi.

Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed

effrazioni;

- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico rapporto di servizio che evidenzi quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio. 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.

In particolare, a seconda delle necessità dell'Amministrazione il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia dovrà essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia;
2. ronde ispettive mediante autopattuglia con custodia chiavi e con ispezione interna;
3. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna e punzonatura orologi controllo;
4. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna ed esterna e punzonatura orologi controllo.

Modalità di remunerazione: canone mensile a seconda della tipologia di servizio comprensivo di una ronda per notte

Le singole Amministrazioni possono richiedere al Fornitore di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Modalità di remunerazione: costo per ronda effettuata in 10 minuti; costo per ronda da effettuare in un tempo superiore ai 10 minuti

5.9. SISTEMA ELETTRONICO ESTERNO DI RILEVAZIONE RONDE ISPETTIVE

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Tali apparecchiature permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando le Amministrazioni ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Supervisore il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

Eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere prontamente segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore

circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata al Supervisore.

Si precisa che, se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione alle apparecchiature nel corso della vigenza dell'Ordinativo di Fornitura.

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo del servizio di vigilanza fissa.

6. SCIOPERI ED INTERRUZIONI

Qualora nel corso della durata degli Ordinativi di Fornitura si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, le Amministrazioni opereranno sul canone mensile risultante dal Piano Dettagliato degli Interventi, le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.

In caso di sciopero il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione alle singole Amministrazioni e all'Agenzia garantendo, comunque, per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi.

7. SERVIZIO DI PORTIERATO DIURNO

Il servizio consiste nella presenza di addetti al servizio di portierato, all'ingresso degli edifici nelle sedi delle Amministrazioni, durante gli orari indicati e secondo le disposizioni concordate con il Supervisore.

Gli addetti al servizio di portierato dovranno:

- indossare un abbigliamento adeguato alle funzioni da svolgere oppure la divisa fornita dall'Amministrazione;
- esprimersi correttamente in lingua italiana ed avere i fondamenti della lingua inglese;
- avere conoscenze informatiche di base;
- mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'ente.

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

- svolgere attività di reception, fornendo informazioni e indirizzando gli utenti nei vari uffici, evitando, nel contempo, l'accesso a luoghi non autorizzati. In particolare provvederà a richiedere il documento di identificazione e rilasciare il documento provvisorio identificativo ad uso interno;
- avvisare tempestivamente il personale dell'Amministrazione al fine di minimizzare i tempi di attesa degli utenti esterni;
- registrare in apposito registro degli ospiti in ingresso presso l'Amministrazione;

- provvedere al congedo degli utenti in uscita (ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza all'interno degli edifici);
- segnalare al Supervisore l'eventuale presenza di persone all'interno degli edifici;
- aprire gli accessi al mattino per permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, ecc.
- controllare l'uscita del personale addetto alle pulizie, manutenzione, al facchinaggio, ecc. a fine turno;
- gestire le chiavi dei singoli uffici;
- gestire le chiavi dei montacarichi;
- gestire le chiavi delle uscite di sicurezza;
- gestire i duplicati dei badges dei dipendenti dell'ente;
- svolgere attività di centralinista in particolare provvedendo a ricevere e smistare telefonate, telegrammi, fax, corrispondenza;
- prenotare le sale riunioni;
- prenotare taxi per utenti esterni;
- gestire le chiavi magnetiche delle macchine di distribuzione automatica di bevande calde e fredde.

Il Fornitore è tenuto al rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e delle ulteriori, specifiche, disposizioni emanate dalle singole Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, per quanto riguarda la Giunta della Regione Emilia-Romagna, il Fornitore dovrà attenersi a quanto stabilito dal "Disciplinare Tecnico relativo al controllo degli accessi ai locali della Giunta della Regione Emilia-Romagna" approvato con determinazione del Direttore Generale Organizzazione, Sistemi Informativi e telematici n. 1031/2006.

Modalità di remunerazione: costo ora/uomo

8. MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI

Il servizio deve essere prestato in riferimento agli impianti di sicurezza quali centralina di comando e P.C., rilevatori, sirene e i controllo accessi quali lettori di badge, centralina di comando, cancelli automatici, porte motorizzate, bussole, monitor, tornelli per accesso uffici, telecamere, cablaggi o similari. Le attività di manutenzione ordinaria comprendono le attività di manutenzione preventiva e programmata di cui si riporta un elenco esemplificativo e non esaustivo.

Il Fornitore deve garantire la verifica del funzionamento di rilevatori, sirene, lettori badge, lettori di rilevazione delle ronde elettroniche, cancelli automatici, porte motorizzate, bussole e monitor con cadenza non inferiore a 4 mesi.

Per quanto attiene alla centralina di comando il Fornitore deve garantire anche la pulizia con cadenza non inferiore ai 3 mesi.

Per i tornelli di accesso agli immobili, le telecamere e per i relativi collegamenti via cavo, il Fornitore deve garantire la pulizia con cadenza non inferiore a 3 mesi e la verifica della funzionalità con cadenza non inferiore a 2 mesi.

Modalità di remunerazione: costo unitario per numero di apparati oggetto del servizio.

9. MANUTENZIONE STRAORDINARIA

In caso di malfunzionamento di uno o più dei sopra elencati apparati il personale del Fornitore addetto al servizio di manutenzione deve garantire l'intervento entro 48 ore solari dal ricevimento della chiamata stessa da parte del Supervisore o suo delegato.

Nel caso in cui la riparazione non sia effettuabile nel corso del primo intervento del personale, il Fornitore è tenuto a presentare all'Amministrazione un preventivo dettagliato delle attività ritenute necessarie. Tale preventivo deve contenere almeno l'indicazione del costo per la manodopera e del costo per l'eventuale sostituzione/riparazione degli apparati.

Modalità di remunerazione: costo ora/uomo e costo di eventuale preventivo per la riparazione.

10. CALL CENTER

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione di:

- festivi;
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Gli operatori del Call Center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, etc.

11. SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore, deve inviare all'Agenzia, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dall'Agenzia anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il

Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- valore delle fatture inviate alle Amministrazioni;
- servizio richiesti dalle Amministrazioni;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia e/o dall'Amministrazione contraente.