



***Soggetto aggregatore
della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia***

Direzione centrale autonomie locali e coordinamento delle riforme
Servizio centrale unica di committenza

Allegato 1

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI DUE CONVENZIONI PER I SERVIZI INTEGRATI DI
VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E ALTRI SERVIZI PER LE AMMINISTRAZIONI DELLA REGIONE
AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA**

**CIG 6658766B86 – LOTTO 1 – TRIESTE E GORIZIA
CIG 665879751D – LOTTO 2 – UDINE E PORDENONE**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Oggetto del servizio
- Art. 3 Durata del contratto
- Art. 4 Attivazione dei servizi
- Art. 5 Rischi da interferenze
- Art. 6 Referenti e personale
- Art. 7 Servizio di vigilanza attiva (con GPG)
- Art. 8 Servizio di vigilanza passiva (portierato, accoglienza)
- Art. 9 Servizio di visita ispettiva interna (con GPG)
- Art. 10 Servizio di visita ispettiva esterna (con GPG)
- Art. 11 Servizio di pronto intervento su chiamata o teleallarme
- Art. 12 Servizio di gestione e manutenzione impianti d'allarme e videosorveglianza
- Art. 13 Modalità di remunerazione
- Art. 14 Attività "extra canone"
- Art. 15 Servizi e prestazioni a carico del Fornitore
- Art. 16 Procedure in caso di emergenza
- Art. 17 Call center
- Art. 18 Normativa di riferimento
- Art. 19 Regolarità del servizio di vigilanza e verifica delle prestazioni

ART 1 - DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente documento si applicano le definizioni che seguono.
2. **Amministrazione Contraente (AC):** La Pubblica Amministrazione che utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OF) e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo di Fornitura (AA-OF).
3. **Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura (AA-OF):** Il documento con il quale l'Amministrazione Contraente (AC) integra o modifica l'Ordinativo di Fornitura (OF) in alcune condizioni ivi previste.
4. **Call Center:** Lo strumento fornito dall'aggiudicatario in grado di informare le Amministrazioni sui contenuti della Convenzione e delle modalità di adesione e iter della stessa e informazioni varie.
5. **Canone:** Il corrispettivo economico con cui sono compensate le Attività Ordinarie.
6. **Centrale Operativa:** La centrale di controllo cui fa capo l'organizzazione dei collegamenti con il personale che presta i servizi (GPG, portierato e accoglienza) e gli impianti oggetto delle prestazioni richieste da parte delle Amministrazioni Contraenti, organizzata e gestita dal Fornitore e collocata sul territorio regionale.
7. **Centrale Unica di Committenza - CUC:** Il soggetto che bandisce la presente procedura di gara.
8. **Coordinatore operativo di sede:** Il soggetto individuato dal Fornitore per seguire gli aspetti operativi del servizio e coordinare l'attività degli Esecutori per ciascuna unità immobiliare.
9. **Consuntivo attività mensile:** Il documento redatto dal Fornitore contenente i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali a canone da emettersi entro 30 giorni solari successivi a ciascun mese di riferimento.
10. **Consuntivo attività straordinaria:** Il documento redatto dal Fornitore, con il quale viene effettuata la consuntivazione delle attività straordinarie relativamente al mese di riferimento per le attività concluse nello stesso periodo.
11. **Esecutori del servizio**, secondo le seguenti tipologie:
 - a) **Guardia Particolare Giurata - GPG:** Il soggetto, armato e in uniforme, in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata, secondo quanto stabilito dal Titolo IV del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza che esegue le prestazioni di competenza secondo modalità e tempi concordati con il gestore del servizio;
 - b) **Personale di portineria:** Il soggetto in uniforme, e con capacità idonee ad assolvere le funzioni specifiche di portierato secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dotato di mezzi di comunicazione idonei a garantire un costante e tempestivo collegamento con la Centrale Operativa del Fornitore.
12. **Extra canone:** Il corrispettivo economico con cui sono compensate le attività straordinarie, previo stanziamento dell'importo a consumo "extra canone".
13. **Fornitore:** Il soggetto aggiudicatario, che stipula la Convenzione con la CUC e si obbliga a prestare, in favore delle Amministrazioni richiedenti, le attività conseguenti alle singole Richieste Preliminari di Fornitura (RPF) e, in favore delle Amministrazioni Contraenti (AC), i servizi conseguenti ai singoli Ordinativi di Fornitura (OF) e agli eventuali Atti Aggiuntivi.
14. **Immobile:** Il sito e/o il complesso di edifici e/o l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze nonché gli apprestamenti ivi presenti, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto della Convenzione.
15. **Lotto di aggiudicazione:** Il lotto per il quale il Fornitore è risultato aggiudicatario.
16. **Manutenzione ordinaria:** La prestazione effettuata sugli apprestamenti presi in consegna dal Fornitore al fine di ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento ed è eseguita a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti, come ad esempio la manutenzione eseguita in base a un programma temporale, cicli di utilizzo, opportunità operative. La manutenzione ordinaria è remunerata attraverso un canone.
17. **Manutenzione straordinaria:** La prestazione eseguita sugli apprestamenti (o su suoi componenti) presi in consegna dal Fornitore a seguito di un'avaria e/o di un malfunzionamento volta a riportare gli stessi

nello stato precedente, attraverso un intervento di sistemazione, riparazione e/o sostituzione. La manutenzione straordinaria è remunerata attraverso un extra-canone.

18. **Ordinativo di Fornitura (OF):** L'atto stipulato dalle Amministrazioni Contraenti (AC) con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e delle condizioni fissate nella Convenzione e nei relativi allegati e con il quale viene accettato il Piano Dettagliato degli Interventi predisposto dal Fornitore. L'Ordinativo di Fornitura (OF) può essere modificato attraverso Atti Aggiuntivi.

19. **Ordine D'Intervento (ODI):** Il documento con il quale l'Amministrazione Contraente (AC) richiede/autorizza una specifica attività straordinaria, la cui esecuzione è remunerata utilizzando i fondi accantonati per le attività "extra canone".

20. **Piano dettagliato degli Interventi (PDI):** Il documento elaborato dal Fornitore, con il quale viene redatto il riepilogo delle attività oggetto della Richiesta Preliminare di Fornitura, contenente tutti gli elementi necessari ad individuare le prestazioni e costi conseguenti ad un eventuale adesione alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente.

21. **Rapporto di evento anomalo:** Il documento redatto dal Fornitore che segnala elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza civile e penale che coinvolgono l'immobile e/o le persone operanti nello stesso.

22. **Referente operativo per l'AC:** La persona fisica nominata dall'Amministrazione Contraente (AC) quale responsabile della gestione operativa di tutti gli aspetti legati al Contratto di Fornitura e ai contatti con il Fornitore e con gli Esecutori dei servizi.

23. **Responsabile operativo del Fornitore:** Il soggetto referente del Fornitore e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente per i rapporti organizzativi dei servizi attivati.

24. **Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF):** Il documento che le singole Amministrazioni richiedenti inviano al Fornitore per formalizzare il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

25. **Servizi:** I servizi ai quali le Amministrazioni Contraenti possono aderire per le attività oggetto della Convenzione secondo le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico e dagli altri documenti di gara.

26. **Supervisore:** Il soggetto dell'Amministrazione Contraente con il compito di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio in ogni sua parte.

27. **Verbale di consegna:** Il documento redatto dal Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente (AC), ai fini dell'avvio dell'esecuzione delle prestazioni previste nell'OF oppure a seguito dell'attivazione di nuovi servizi mediante stipula di Atto Aggiuntivo con il quale il Fornitore prende in consegna l'immobile e/o gli apprestamenti.

28. **Verbale di riconsegna:** Il documento redatto dal Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente (AC), attraverso il quale il Fornitore stesso, al termine del rapporto contrattuale, riconsegna l'immobile e gli eventuali apprestamenti all'Amministrazione Contraente.

ART 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il presente Capitolato Tecnico disciplina il rapporto tra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore, avente ad oggetto l'espletamento di uno o più servizi di seguito definiti:

- a) Servizio di vigilanza attiva (con GPG);
- b) Servizio di vigilanza passiva (con portierato e accoglienza);
- c) Servizio di visita ispettiva interna;
- d) Servizio di visita ispettiva esterna;
- e) Servizio di pronto intervento su chiamata o teleallarme;
- f) Servizio di gestione, manutenzione e installazione impianti d'allarme e videosorveglianza (tale servizio può essere attivato solo in caso di adesione ad uno dei servizi sopraindicati).

2. Il servizio di cui alla lettera f) del precedente comma 1 è attivabile solo in presenza dell'attivazione dei servizi di cui alle lettere a) e b) presso gli immobili individuati nell'OF.

3. Le condizioni e le modalità di esecuzione dei singoli servizi vengono specificate negli articoli di cui a seguito.

ART 3 - DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata contrattuale è fissata in n. 12 o 36 mensilità a decorrere dal giorno indicato nell'Ordinativo di Fornitura per l'attivazione del servizio oggetto dell'appalto, per un importo non inferiore ad euro 15.000,00 IVA esclusa.

2. Nell'eventualità vengano attivati servizi in fasi successive mediante Atto aggiuntivo all'OF, la scadenza delle prestazioni non potrà essere diversa da quella prevista dall'OF.

ART 4 - ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

1. Ai fini dell'attivazione della Convenzione, l'Amministrazione Contraente è tenuta ad attivare almeno uno dei servizi elencati al precedente articolo 2, comma 1, lettere da a) ad e), secondo le modalità e i vincoli di cui agli articoli successivi.

2. L'Amministrazione Contraente che intende utilizzare la Convenzione dovrà inviare al Fornitore una Richiesta Preliminare di Fornitura (RFP) contenente gli elementi necessari per l'individuazione puntuale delle prestazioni richieste che, anche in maniera esemplificativa e non esaustiva, si riportano di seguito:

- a) descrizione sintetica dei servizi richiesti;
- b) ubicazione degli immobili per i quali viene richiesta l'attivazione dei servizi;
- c) caratteristiche specifiche dei singoli servizi;
- d) orari per i quali vengono richieste le prestazioni specifiche;
- e) percorsi e fasce orarie per le ronde ispettive interne ed esterne;
- f) descrizione degli apprestamenti relativi agli impianti di allarme e videosorveglianza
- g) informazioni sui rischi specifici (DUVRI);
- h) data di avvio dei singoli servizi distinta per tipologia e per singolo immobile;
- i) importo "extra canone" che l'Amministrazione richiedente ritiene di riservare per le attività specifiche non quantificabili preventivamente;
- j) quant'altro ritenuto necessario indicare.

3. Il Fornitore, entro 5 giorni solari dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, ha l'obbligo di concordare con l'Amministrazione richiedente la data del/i sopralluogo/hi che dovrà/anno comunque avvenire entro 20 giorni solari dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, salvo diversi accordi con l'Amministrazione stessa.

4. Il Fornitore è tenuto a effettuare uno o più sopralluoghi presso gli immobili indicati dalla singola Amministrazione richiedente al fine di rilevare la consistenza, lo stato e le caratteristiche dei siti, degli impianti di sicurezza ivi installati, nonché di raccogliere tutte le informazioni necessarie alla definizione del rischio connesso. In tale occasione, l'Amministrazione richiedente comunicherà al Fornitore il nominativo del Supervisore.

5. Entro 30 giorni solari dalla data di conclusione dei sopralluoghi, pena applicazione delle penali, il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione richiedente un Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) in linea con quanto comunicato e dichiarato in sede di partecipazione alla gara per l'affidamento del servizio di vigilanza privata e custodia del patrimonio immobiliare, in particolare per quanto riguarda gli aspetti tecnici ed economici, che dovrà comprendere i seguenti elementi di base:

- a) servizi richiesti;
- b) ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- c) orari per i quali vengono richieste le prestazioni specifiche;
- d) percorsi e fasce orarie per le visite ispettive interne ed esterne;
- e) organizzazione e numero di risorse individuate per l'erogazione dei servizi;
- f) canoni e prezzi applicati;
- g) ammontare totale del servizio richiesto;
- h) in caso di raggruppamento di operatori economici, l'indicazione della Ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- i) il Fornitore, al fine di garantire la continuità dei servizi presi in carico, dovrà coordinarsi tramite il Referente operativo per l'AC con gli eventuali Fornitori a cui è subentrato;
- j) quant'altro ritenuto necessario indicare.

6. Qualora venga richiesta l'attivazione del servizio di gestione, manutenzione e installazione impianti d'allarme e videosorveglianza il Piano Dettagliato degli Interventi dovrà inoltre contenere:

- a) dichiarazione relativa al censimento qualitativo e quantitativo di ciascun impianto di videosorveglianza/collegamento allarmi in uso presso l'Amministrazione richiedente rilevato durante i sopralluoghi effettuati; qualora risultassero malfunzionamenti in uno o più impianti ritenuti indispensabili dovranno essere fornite tutte le informazioni necessarie a rendere gli impianti stessi nuovamente funzionali all'uso previsto;
- b) fornire le principali caratteristiche tecniche dell'intervento proposto;
- c) indicare la tipologia e le caratteristiche tecniche e funzionali dei componenti tecnici, dei materiali e dei prodotti che si intendono utilizzare;
- d) indicare il livello di priorità dell'intervento, da valutare sulla base delle criticità emerse e sul livello di gravità delle stesse, giustificando in modo esaustivo tale valutazione;
- e) pianificare le attività e i tempi necessari all'esecuzione dell'intervento proposto e indicare i dati economici relativi allo specifico intervento;
- f) per gli aspetti economici si rimanda a quanto stabilito e previsto dall'articolo 13;
- g) il Fornitore dovrà inoltre inserire nel documento le modalità di uso e manutenzione dei nuovi impianti e/o componenti e la vita utile degli stessi, in modo da consentire all'Amministrazione richiedente di effettuare una valutazione sull'opportunità dell'intervento.

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

- a) accettarlo, e quindi procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- b) non accettarlo, inviando in tal caso, tramite il Supervisore, le proprie deduzioni. Il Fornitore dovrà pertanto riformulare un nuovo PDI recependo le modifiche del Supervisore e inviarlo nuovamente all'Amministrazione richiedente entro 5 giorni solari, pena applicazione delle penali;
- c) rifiutarlo in toto senza che il Fornitore possa vantare diritto alcuno per la mancata accettazione dello stesso.

8. Il Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) dovrà riportare i servizi/o che il Fornitore intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di cui all'articolo 118 del D.Lgs. n. 163/2006.

9. L'accettazione del Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) si formalizza mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OF). Ogni modifica al PDI dopo l'emissione dell'OF dovrà obbligatoriamente essere formalizzata con atto aggiuntivo che diventerà parte integrante e sostanziale dello stesso OF. Si precisa che in occasione di particolari eventi e/o necessità (congressi, mostre, elezioni, etc.), l'Amministrazione

Contraente potrà richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel PDI con l'applicazione dei prezzi offerti in sede di gara.

10. L'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura da parte delle singole Amministrazioni implica per il Fornitore l'obbligo di nominare, entro la data di attivazione dei servizi, la figura di:

a) **Responsabile operativo per il Fornitore**

E' il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente al quale sono delegate, in particolare, le seguenti funzioni:

1. coordinamento delle attività, ivi compreso il ricevimento delle segnalazioni e delle chiamate da parte dell'Amministrazione Contraente;
2. controllo delle attività effettivamente svolte, ivi compresa la corretta consuntivazione e fatturazione e la fornitura di informazioni e reportistica.

b) **Esecutori del servizio**

Sono i soggetti individuati dal Fornitore prima dell'avvio del servizio di vigilanza attiva e passiva, distinti per tipologia (GPG e personale di portineria) e per sede di assegnazione.

Il Fornitore deve indicare il Coordinatore operativo di sede qualora ricorrano le condizioni di cui al successivo articolo 6, comma 2, lettera b).

11. Il Fornitore riconosce all'Amministrazione Contraente il diritto, in fase di esecuzione dell'OF, di modificare l'elenco degli immobili ovvero dei servizi attivati qualora, per sopravvenute esigenze dell'Amministrazione stessa, si renda necessario:

- a) ridurre, ampliare, sospendere temporaneamente o definitivamente il servizio sugli immobili indicati nel PDI, in via ordinaria, almeno 10 (dieci) giorni prima della data di modifica;
- b) modificare la tipologia o il numero di servizi richiesti relativi a prestazioni per le quali in sede di adesione sono stati individuati i dettagli delle prestazioni richieste, in via ordinaria, almeno 12 (dodici) ore prima della data di modifica.

12. Il Fornitore, nell'accettare il servizio, dichiara di essere in possesso di tutte le licenze, concessioni, autorizzazioni ed altri provvedimenti amministrativi necessari per la legittima prestazione dello stesso e si impegna a tenere indenne l'Amministrazione Contraente da ogni eventuale conseguenza derivante dalla mancanza degli stessi.

13. Il Fornitore si obbliga a garantire, nell'esecuzione dei servizi, le disposizioni vigenti in materia di pubblica sicurezza previste, in particolare, dal Codice Civile, dal R.D. n. 773/1931 (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza), dal R.D. n. 635/1940 (Regolamento di esecuzione) e dal D.M. 1.12.2010 n. 269, nonché quelle emanate dagli organi competenti in materia.

14. In fase di esecuzione degli OF il Fornitore è tenuto, altresì, al rispetto del presente Capitolato Tecnico, di quanto previsto nel Disciplinare di gara e nei documenti allegati allo stesso nonché a quanto dichiarato e sottoscritto in sede di presentazione dell'offerta.

15. La presa in carico degli immobili e degli apprestamenti relativi ai servizi attivati dovrà essere documentata da apposito verbale di inizio attività predisposto dall'Amministrazione Contraente e sottoscritto in contraddittorio dal Supervisore competente e dal Responsabile operativo per il Fornitore.

ART 5 - RISCHI DA INTERFERENZE (DUVRI)

1. Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze contenente l'individuazione dei rischi specifici nei diversi luoghi di lavoro nei quali è previsto operi il personale del Fornitore verrà aggiornato ed adeguato alle specifiche realtà a cura dell'Amministrazione Contraente e presentato in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura.

2. Il Fornitore è tenuto ad informare l'Amministrazione Contraente su eventuali rischi specifici della propria attività che potrebbero interferire con la normale attività lavorativa dell'Amministrazione Contraente stessa o che potrebbero risultare dannosi per la sicurezza del personale.

3. Il documento finale dovrà essere sottoscritto dall'Amministrazione Contraente e dal Fornitore prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

4. In ogni caso il DUVRI potrà essere oggetto di aggiornamenti e/o integrazioni durante tutto il periodo di esecuzione della Convenzione in relazione ad eventuali modifiche di esecuzione del contratto.

ART 6- REFERENTI E PERSONALE

1. Ferme restando le competenze proprie del Supervisore, i rapporti con il Fornitore, per quanto riguarda le indicazioni tecniche relative alle modalità di prestazione del servizio, sono curati, per l'Amministrazione Contraente, da uno o più Referenti per singolo lotto di aggiudicazione (c.d. Referente operativo per l'AC). Tale/i Referente/i costituisce/ono l'interlocutore primo del Fornitore, vigilano sull'operato dello stesso e riferiscono al Supervisore. Della designazione, della sede e delle eventuali successive modificazioni sarà data comunicazione al Fornitore già all'atto della adesione alla Convenzione ovvero entro il più breve tempo possibile se oggetto di modifica nelle fasi successive al contratto.

2. Per l'esecuzione dell'OF il Fornitore designa le seguenti figure:

- a) **Responsabile operativo del Fornitore:** è la persona incaricata dal Fornitore di seguire tutti gli aspetti tecnico-organizzativi ed amministrativi connessi al contratto, compresi quelli attinenti gli obblighi di riservatezza. Oltre al titolare, il Fornitore designa anche un sostituto in caso di assenza o impedimento. Al Responsabile operativo del Fornitore l'Amministrazione contraente farà riferimento per ogni richiesta, informazione, segnalazione di disservizi o di altre anomalie;
- b) **Coordinatore operativo di sede:** è la persona individuata dal Fornitore per seguire gli aspetti operativi del servizio e coordinare l'attività degli Esecutori presenti presso ciascun immobile in cui sia stato attivato il servizio di vigilanza attiva e/o passiva con la presenza di due o più Esecutori. Il Fornitore provvede altresì ad individuare il/i sostituto/i del medesimo Coordinatore.

3. Il Fornitore comunica all'Amministrazione Contraente, prima dell'avvio del servizio, l'elenco delle GPG utilizzate per il servizio di vigilanza attiva indicando gli estremi identificativi ed il curriculum formativo e fornendo copia semplice della nomina a GPG rilasciata dalla competente Prefettura.

4. Il Fornitore comunica all'Amministrazione Contraente, prima dell'avvio del servizio, distintamente per ciascun immobile oggetto del servizio di vigilanza attiva e/o passiva, il nome dell'eventuale Coordinatore operativo di sede nonché la rosa degli Esecutori da impiegare, di cui al precedente articolo 4, comma 10, lettera b), prima dell'avvio del servizio.

5. Ogni modificazione o integrazione nelle designazioni di cui ai commi precedenti dovrà essere tempestivamente comunicata dal Fornitore al Referente operativo per l'AC. Salvo casi di motivata necessità ed urgenza la comunicazione dovrà pervenire al Referente operativo per l'AC almeno 5 giorni prima della presa servizio del personale negli immobili. Detto personale dovrà essere preventivamente e puntualmente istruito al corretto svolgimento del servizio a cura e spesa del Fornitore.

6. L'Amministrazione Contraente si riserva di esprimere il proprio gradimento relativamente ai Coordinatori operativi di sede ed agli Esecutori dei servizi attivati ai sensi dei commi precedenti. Il Fornitore si obbliga a rimuovere dal servizio il personale non gradito, in conseguenza di ripetute segnalazioni pervenute ai Referenti operativi per l'AC;

7. Il personale assegnato ai servizi di vigilanza attiva e passiva deve:

- a) essere in possesso di attestato relativo alle procedure di primo soccorso;
- b) essere in possesso di attestato relativo alle procedure antincendio;
- c) conoscere le norme basilari in materia di trattamento dei dati personali;
- d) conoscere le disposizioni basilari in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- e) indossare idonea divisa;
- f) indossare un cartellino munito di foto di riconoscimento dal quale risultino gli estremi personali e quelli del Fornitore.

- g) dimostrare attitudine al front office;
- h) avere conoscenze informatiche e della lingua inglese.

8. I requisiti di cui alle lettere a), b) e h) devono essere soddisfatti in funzione della percentuale dell'offerta presentata in sede di gara.

9. Il personale assegnato ai servizi di vigilanza attiva deve, inoltre, essere in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata ai sensi dell'articolo 138 del R.D. 18 giugno 1931, n. 773.

ART 7 - SERVIZIO DI VIGILANZA ATTIVA (CON GPG)

1. Il servizio di vigilanza attiva consiste nel presidio della sede oggetto del servizio mediante attività di vigilanza fissa, diurna e/o notturna, espletata da Guardie Particolari Giurate, in divisa adeguata al rilievo istituzionale degli immobili presidiati, collocate negli immobili del lotto di competenza.

2. Al personale Esecutore assegnato al servizio di vigilanza attiva viene fatto obbligo di:

- a) 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;
- b) controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- c) 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 sull'apposito registro il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita e informando tempestivamente il Referente operativo per l'AC;
- d) controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- e) ispezionare, secondo le indicazioni del Referente operativo per l'AC, le aree più sensibili dell'immobile e segnalare eventuali situazioni anomale, intervenendo in caso di necessità;
- f) il Servizio di vigilanza attiva previsto sulle 24 ore comprenderà, nella remunerazione dello stesso, l'attività di ispezione interna da eseguirsi secondo i termini concordati con il Referente operativo per l'AC, sia nel numero di ispezioni sia nelle modalità operative da svolgere, che indicativamente si riportano di seguito:
 - 1. controllo dello stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici, etc. e verifica del corretto spegnimento delle luci;
 - 2. rilievo di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furto, danno ed effrazione;
 - 3. accertamento di 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;
 - 4. chiusura di porte e finestre in caso di precipitazioni atmosferiche;
 - 5. rilievo e, se necessario, intervento in caso di situazioni o attività pericolose, irregolari o illecite;
 - 6. intervento al fine di garantire l'incolumità delle persone;
- g) nelle attività di ispezione interna serale, ai fini della gestione della sicurezza, dovranno segnalare, su apposito registro e alla Centrale Operativa, l'eventuale presenza di dipendenti rimasti nell'immobile. La GPG dovrà assicurarsi che tali soggetti siano informati dei numeri telefonici di emergenza da chiamare in caso di necessità;
- h) essere presente nei luoghi stabiliti per il presidio negli orari previsti per ciascun immobile e postazione. La GPG non dovrà lasciare il servizio senza preannunciato e giustificato motivo, in

ogni caso garantendo la contestuale sostituzione con altro personale designato ed istruito allo svolgimento della medesima mansione. Della sostituzione dovrà essere data comunicazione, di regola almeno 24 ore prima, al Referente operativo per l'AC;

- i) comunicare al Referente operativo per l'AC, con apposito rapporto di evento anomalo, ogni eventuale disfunzione o irregolarità rilevata durante il proprio turno, ogni eventuale inconveniente tecnico o malfunzionamento di impianti, sistemi d'allarme, cancelli, sbarre, porte e finestre, e quant'altro abbia rilevanza per la sicurezza dell'immobile e del personale dell'Amministrazione Contraente, indipendentemente dal fatto che l'eventuale personale dipendente dell'Amministrazione Contraente, assegnato alla portineria, vi abbia o meno provveduto. Il rapporto di evento anomalo va trasmesso, a mezzo PEC ed e-mail, al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata;
- j) mantenere un atteggiamento dignitoso, serio e cortese con tutti e non svolgere durante il servizio affidato attività incompatibili con il corretto svolgimento dello stesso;
- k) accogliere i visitatori accertandone l'identità e il motivo della visita e fornire tutte le indicazioni necessarie per gli spostamenti all'interno degli edifici previa verifica della presenza di personale presso la struttura richiesta. Negli immobili ove questo è previsto, dovrà provvedere alla presa in consegna ed alla custodia dei documenti di identità con eventuale rilascio di apposito pass.
- l) impedire l'accesso a persone che rifiutino di fornire le proprie generalità nonché a persone estranee all'Amministrazione Contraente sprovviste di titolo;
- m) tenere un registro cartaceo e/o informatico per la registrazione dei visitatori secondo le modalità disposte dal Referente operativo per l'AC;
- n) essere a conoscenza della dislocazione del personale e degli uffici presenti negli immobili presso i quali presta servizio. Nelle sedi ove sono presenti strutture di rappresentanza degli organi politici dell'Amministrazione Contraente dovrà essere a conoscenza dell'identità degli amministratori pubblici di livello locale e regionale;
- o) agevolare e supportare l'accesso delle persone diversamente abili;
- p) collaborare nella gestione dei flussi dell'utenza per gli Uffici caratterizzati da forte affluenza di pubblico (quali, ad esempio, Sportelli, Uffici Tavolari, Centri per l'Impiego, Anagrafe, etc.)
- q) collaborare nella tenuta dei calendari di prenotazione delle sale, nella gestione dei flussi verso le sale riunioni, nell'apertura e chiusura delle stesse, nell'apprestamento della sala con le attrezzature a servizio della sala stessa secondo le indicazioni del Referente operativo per l'AC;
- r) coadiuvare, secondo le indicazioni del Referente operativo per l'AC, il personale incaricato alle attività di Pubblico Spettacolo, mediante attività di presidio e vigilanza, durante le manifestazioni programmate per le sale di pubblico spettacolo presenti presso gli immobili in gestione all'Amministrazione Contraente;
- s) provvedere all'apertura e alla chiusura di cancelli, sbarre e di ogni altro dispositivo predisposto al fine di regolamentare l'accesso agli immobili, ivi compresa l'organizzazione delle aree destinate a sosta e parcheggio, al fine di indirizzare il passaggio di dipendenti, utenti e personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro, previa verifica dell'autorizzazione all'accesso;
- t) con riferimento agli immobili presso i quali presta servizio, essere a conoscenza:
 - 1. del funzionamento degli impianti ivi presenti;
 - 2. dei dispositivi di emergenza presenti e relativi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alla fornitura di acqua, gas, elettricità ed ai sistemi di allarme, anti-intrusione, antincendio nonché a quelli relativi agli impianti elevatori;
 - 3. delle modalità di funzionamento degli stessi ed essere in grado di attivare e disattivare i medesimi;

4. del funzionamento dei sistemi informatici eventualmente presenti per il controllo del corretto funzionamento degli impianti stessi. In caso di emergenza dovranno essere attivate le procedure di cui all'articolo 16 del presente Capitolato Tecnico;
- u) essere a conoscenza del piano di emergenza predisposto dai competenti uffici per la sede in cui presta servizio e partecipare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente, alle attività di formazione ed informazione dalla stessa organizzate;
 - v) collaborare con il personale dipendente addetto alla sicurezza operante presso gli immobili nell'attuazione del piano di emergenza e mantenere comportamenti che non pregiudichino in alcun modo la sicurezza dell'ambiente in cui operano;
 - w) esporre e ritirare le bandiere secondo le modalità fornite dal Referente operativo per l'AC;
 - x) conservare e custodire le chiavi e la documentazione tecnica presente nella portineria dell'immobile, nonché gli eventuali altri oggetti o documenti affidati alla loro custodia dal Referente operativo per l'AC, mettendoli a disposizione unicamente dei soggetti autorizzati dal Referente stesso;
 - y) registrare la consegna di chiavi di sale riunioni, locali tecnici ed impianti e la rispettiva restituzione da parte di ditte manutentrici e/o altri soggetti che, con motivate autorizzazioni, richiedono l'accesso a tali ambienti chiusi a chiave;
 - z) apporre sugli accessi di ogni immobile appositi adesivi indicanti il numero telefonico della Centrale Operativa, da contattare in caso di emergenza;
 - aa) prendere in consegna le nuove disposizioni operative comunicate dall'Amministrazione Contraente ed eventuali comunicazioni relative al passaggio di consegne tra il personale Esecutore del servizio;
 - bb) tenere l'evidenza dei nominativi e riferimenti del Referente operativo per l'AC o di altri soggetti reperibili e del Responsabile operativo del Fornitore, nonché copia delle comunicazioni del Fornitore relative ai Referenti operativi per l'AC e ad altro personale destinato a fornire il servizio nell'immobile stesso;
 - cc) essere a conoscenza dei contenuti del presente Capitolato Tecnico e, in particolare, delle modalità di prestazione del servizio da parte del personale Esecutore;
 - dd) raccogliere in maniera ordinata tutta la documentazione e le disposizioni operative fornite dal Referente operativo per l'AC, con particolare riferimento ai comportamenti in caso di emergenza. Nel caso di nuove disposizioni operative il Coordinatore operativo di sede è tenuto a richiamare l'attenzione degli altri Esecutori sulle novità intervenute;
 - ee) tenere, conservare e custodire i registri relativi all'immobile, che gli Esecutori metteranno a disposizione dei soggetti competenti per la loro compilazione, mantenendo l'evidenza dell'identità delle persone che, ai fini della compilazione stessa, asportano temporaneamente i registri, come da indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC;
 - ff) tenere tutta la documentazione relativa all'immobile che, per obbligo normativo o per esigenza dell'Amministrazione Contraente, risulta opportuno venga custodita presso le portinerie degli immobili;
 - gg) esibire al Referente operativo per l'AC, su richiesta, i documenti cartacei di cui ai commi precedenti;
 - hh) ritirare documenti e plichi non formali da e per gli uffici presenti nell'immobile senza rilascio di alcuna ricevuta ovvero secondo le indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC;
 - ii) aprire gli immobili prima dell'ingresso dei dipendenti con personale adeguatamente formato mediante un'ispezione preventiva interna con punzonatura per la registrazione dei passaggi;
 - jj) chiudere gli immobili dopo l'uscita dei dipendenti con personale adeguatamente formato mediante un'ispezione preventiva interna con punzonatura per la registrazione dei passaggi.

ART 8 - SERVIZI DI VIGILANZA PASSIVA (PORTIERATO, ACCOGLIENZA)

1. Il servizio di vigilanza passiva (portierato, accoglienza) consiste nell'attività di presenza fissa, diurna, espletata da personale civile in divisa adeguata al rilievo istituzionale degli immobili presidiati, collocato nelle sedi del lotto di competenza.

2. Al personale Esecutore assegnato al servizio di vigilanza passiva viene fatto obbligo di:
- a) essere presente nelle postazioni degli immobili durante gli orari indicati dall'Amministrazione Contraente e non dovrà lasciare la postazione/il servizio senza preannunciato e giustificato motivo; in ogni caso dovrà garantire la contestuale sostituzione con altro personale designato ed istruito allo svolgimento della medesima mansione. Della sostituzione dovrà essere data comunicazione, di regola almeno 24 ore prima, al Referente operativo per l'AC;
 - b) controllare i monitor eventualmente presenti nella postazione assegnata per gestire, attraverso il sistema TVCC qualora presente, comandi a distanza posti a servizio di accessi, cancelli e sbarre;
 - c) comunicare al Referente operativo per l'AC, con apposito rapporto di evento anomalo, ogni eventuale disfunzione o irregolarità rilevata durante il proprio turno, ogni eventuale inconveniente tecnico o malfunzionamento di impianti, sistemi d'allarme, cancelli, sbarre, porte e finestre, e quant'altro abbia rilevanza per la sicurezza dell'immobile e del personale dell'Amministrazione Contraente, indipendentemente dal fatto che l'eventuale personale dipendente della Amministrazione Contraente, assegnato alla portineria, vi abbia o meno provveduto. Il rapporto di evento anomalo va trasmesso a mezzo PEC ed e-mail al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata;
 - d) mantenere un atteggiamento dignitoso, serio e cortese con tutti e non svolgere durante il servizio affidato attività incompatibili con il corretto svolgimento dello stesso;
 - e) accogliere i visitatori accertandone l'identità e il motivo della visita e fornire tutte le indicazioni necessarie per gli spostamenti all'interno degli edifici previa verifica della presenza di personale presso la struttura richiesta. Negli immobili ove questo è previsto, deve provvedere alla presa in consegna ed alla custodia dei documenti di identità con eventuale rilascio di apposito pass;
 - f) tenere un registro cartaceo e/o informatico per la registrazione dei visitatori secondo le modalità disposte dal Referente operativo per l'AC;
 - g) impedire l'accesso a persone che rifiutino di fornire le proprie generalità nonché a persone estranee all'Amministrazione Contraente sprovviste di titolo;
 - h) essere a conoscenza della dislocazione del personale e degli uffici presenti negli immobili presso i quali presta servizio. Nelle sedi ove sono presenti strutture di rappresentanza degli organi politici dell'Amministrazione Contraente dovrà essere a conoscenza dell'identità degli amministratori pubblici di livello locale e regionale;
 - i) agevolare e supportare l'accesso delle persone diversamente abili;
 - j) collaborare nella gestione dei flussi dell'utenza per gli Uffici caratterizzati da forte affluenza di pubblico (quali, ad esempio, Sportelli, Uffici Tavolari, Centri per l'Impiego, Anagrafe, etc.);
 - k) collaborare nella tenuta dei calendari di prenotazione delle sale, nella gestione dei flussi verso le sale riunioni, nell'apertura e chiusura delle stesse, nell'apprestamento della sala con le attrezzature a servizio della sala stessa secondo le indicazioni del Referente operativo per l'AC;
 - l) coadiuvare, secondo le indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC, il personale incaricato alle attività di Pubblico Spettacolo, mediante attività di accoglienza, durante le manifestazioni programmate per le sale di pubblico spettacolo presenti presso gli immobili in gestione all'Amministrazione Contraente;
 - m) provvedere all'apertura e alla chiusura di cancelli, sbarre e di ogni altro dispositivo predisposto al fine di regolamentare l'accesso agli immobili, ivi compresa l'organizzazione delle aree destinate a

sosta e parcheggio, al fine di indirizzare il passaggio di dipendenti, utenti e personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro, previa verifica dell'autorizzazione all'accesso;

- n) con riferimento agli immobili presso i quali presta servizio, essere a conoscenza:
 - 1. del funzionamento degli impianti ivi presenti;
 - 2. dei dispositivi di emergenza presenti e relativi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alla fornitura di acqua, gas, elettricità ed ai sistemi di allarme, anti-intrusione, antincendio nonché a quelli relativi agli impianti elevatori;
 - 3. delle modalità di funzionamento degli stessi ed essere in grado di attivare e disattivare i medesimi;
 - 4. del funzionamento dei sistemi informatici eventualmente presenti per il controllo del corretto funzionamento degli impianti stessi. In caso di emergenza dovranno essere attivate le procedure di cui all'articolo 16 del presente Capitolato Tecnico;
- o) essere a conoscenza del piano di emergenza predisposto dai competenti uffici per la sede in cui presta servizio e partecipare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente, alle attività di formazione ed informazione dalla stessa organizzate;
- p) collaborare con il personale dipendente addetto alla sicurezza operante presso gli immobili nell'attuazione del piano di emergenza e mantenere comportamenti che non pregiudichino in alcun modo la sicurezza dell'ambiente in cui operano;
- q) esporre e ritirare le bandiere secondo le modalità fornite dal Referente operativo per l'AC;
- r) conservare e custodire le chiavi e la documentazione tecnica presente nella portineria dell'immobile, nonché gli eventuali altri oggetti o documenti affidati alla loro custodia dal Referente operativo per l'AC, mettendoli a disposizione unicamente dei soggetti autorizzati dal Referente stesso;
- s) registrare la consegna di chiavi di sale riunioni, locali tecnici ed impianti e la rispettiva restituzione da parte di ditte manutentrici e/o altri soggetti che, con motivate autorizzazioni, richiedono l'accesso a tali ambienti chiusi a chiave;
- t) accertare che sugli accessi di ogni immobile siano presenti appositi adesivi indicanti il numero telefonico della Centrale Operativa da contattare in caso di emergenza;
- u) prendere in consegna le nuove disposizioni operative comunicate dall'Amministrazione Contraente ed eventuali comunicazioni relative al passaggio di consegne tra il personale Esecutore del servizio;
- v) tenere l'evidenza dei nominativi e riferimenti del Referente operativo per l'AC o di altri soggetti reperibili, del Responsabile operativo del Fornitore, del Coordinatore operativo di sede o di altro personale destinato a fornire il servizio nell'immobile stesso;
- w) essere a conoscenza dei contenuti del presente Capitolato Tecnico e, in particolare, delle modalità di prestazione del servizio da parte del personale addetto al presidio;
- x) raccogliere in maniera ordinata tutta la documentazione e le disposizioni operative fornite dal Referente operativo per l'AC, con particolare riferimento ai comportamenti in caso di emergenza. Nel caso di nuove disposizioni operative il Coordinatore operativo di sede è tenuto a richiamare l'attenzione degli altri Esecutori sulle novità intervenute;
- y) tenere, conservare e custodire i registri relativi all'immobile, che gli Esecutori metteranno a disposizione dei soggetti competenti per la loro compilazione, mantenendo l'evidenza dell'identità delle persone che, ai fini della compilazione stessa, asportano temporaneamente i registri, come da indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC;

- z) tenere tutta la documentazione relativa all'immobile che, per obbligo normativo o per esigenza dell'Amministrazione Contraente, risulta opportuno venga custodita presso le portinerie degli immobili;
- aa) esibire al Referente operativo per l'AC, su richiesta, i documenti cartacei di cui ai commi precedenti;
- bb) ritirare documenti e plichi non formali da e per gli uffici presenti nell'immobile senza rilascio di alcuna ricevuta ovvero secondo le indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC.

ART 9 - SERVIZIO DI VISITA ISPETTIVA INTERNA (CON GPG)

1. Il servizio ispettivo interno consiste nell'attività svolta da Guardie Particolari Giurate in immobili dove viene svolto il servizio di vigilanza passiva ovvero in assenza di alcun servizio di vigilanza attiva e/o passiva.

2. Il servizio ispettivo interno notturno dovrà essere effettuato ordinariamente tra le ore 22 e le ore 5 del giorno successivo e/o nelle ore diurne delle giornate festive e/o prefestive, come da indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC.

3. Le GPG assegnate al servizio ispettivo interno devono:

- a) essere a conoscenza, con riferimento agli immobili presso i quali presta servizio:
 - 1. del funzionamento degli impianti ivi presenti;
 - 2. dei dispositivi di emergenza presenti e relativi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alla fornitura di acqua, gas, elettricità ed ai sistemi di allarme, anti-intrusione, antincendio nonché a quelli relativi agli impianti elevatori;
 - 3. delle modalità di funzionamento degli stessi ed essere in grado di attivare e disattivare i medesimi. In caso di emergenza dovranno essere attivate le procedure di cui all'articolo 16;
- b) accertare:
 - 1. che non siano presenti negli immobili persone estranee ai dipendenti dell'Amministrazione Contraente o persone non autorizzate;
 - 2. la corretta chiusura di porte, finestre, sbarre e cancelli od altri sistemi di accesso;
 - 3. l'accensione/spengimento dei sistemi di illuminazione ed eventualmente dell'erogazione di acqua, gas ed altre utenze;
 - 4. il corretto funzionamento degli impianti e dei sistemi d'allarme e di antintrusione secondo le specifiche impartite dal Referente operativo per l'AC. In caso di inconvenienti tecnici che venissero verificati, ivi comprese le segnalazioni pervenute attraverso sistemi informatici di rilevazione e segnalazione, dovrà attivare immediatamente le procedure concordate tra il Referente operativo per l'AC e il Responsabile operativo del Fornitore;
- c) comunicare con apposito rapporto di evento anomalo ogni fatto accertato ed ogni intervento effettuato durante l'ispezione interna, nonché ogni avvenimento o circostanza che non rientri nel normale andamento dell'attività e non sia previsto nelle disposizioni fornite dal Referente operativo per l'AC;
- d) in caso di anomalia/emergenza dovrà essere attivata la procedura di cui all'articolo 16 del presente Capitolato Tecnico. Il rapporto di evento anomalo va trasmesso, a mezzo PEC ed e-mail, al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata;
- e) essere dotato di strumenti e mezzi tali da garantire il costante collegamento con la Centrale Operativa;
- f) fornire prova dell'effettuazione del servizio mediante la registrazione con dispositivo di controllo elettronico, messo a disposizione dal Fornitore, posto sul percorso di visita ispettiva interna e, in

chiusura, con apposizione di adesivi sulle porte degli ingressi, al termine del servizio stesso. La documentazione relativa al riepilogo dei passaggi potrà essere richiesta dal Referente operativo per l'AC.

ART 10 - SERVIZIO DI VISITA ISPETTIVA ESTERNA (CON GPG)

1. Il servizio ispettivo esterno consiste nell'attività di vigilanza saltuaria con punzonatura e ispezione esterna, nel controllo della corretta chiusura di tutti gli ingressi, nel controllo del perimetro degli edifici, svolta da GPG dotate di adeguate protezioni personali e di automezzo radio-collegato, di proprietà o in uso al Fornitore, munito dei necessari contrassegni e dovrà essere svolto ordinariamente tra le ore 22 e le ore 5 del giorno successivo e/o nelle ore diurne delle giornate festive e/o prefestive, come da indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC.

2. Le GPG assegnate al servizio ispettivo esterno dovranno:

- a) fornire prova dell'avvenuta ispezione mediante punzonatura del passaggio ispettivo oltre all'applicazione dei tagliandi di controllo di stringa visibile;
- b) comunicare con apposito rapporto di evento anomalo ogni fatto accertato ed ogni intervento effettuato durante il servizio di ronda esterna, nonché ogni avvenimento o circostanza che, pur nell'immediato non pregiudizievole per l'integrità e la sicurezza dell'immobile, possa ritenersi di interesse per il buon funzionamento dello stesso;
- c) attivare, in caso di anomalia/emergenza, la procedura di cui all'articolo 16 del presente Capitolato Tecnico. Il rapporto di evento anomalo va trasmesso a mezzo PEC ed e-mail al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata;
- d) attivare immediatamente le procedure concordate tra il Referente operativo per l'AC e il Responsabile operativo del Fornitore in caso di inconvenienti tecnici che venissero verificati, ivi comprese le segnalazioni pervenute attraverso sistemi informatici di rilevazione e segnalazione.

ART 11 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SU CHIAMATA O TELEALLARME (CON GPG)

1. Il servizio di pronto intervento su chiamata o teleallarme consiste nell'attività di pronto intervento e ispezione degli immobili, indicati dall'Amministrazione Contraente nell'OF, a seguito di ricezione di un segnale d'allarme attivato automaticamente da un allarme collegato alla Centrale Operativa del Fornitore ovvero dall'Amministrazione Contraente stessa. Il servizio è svolto da GPG dotate di adeguate protezioni personali e di automezzo radio-collegato, di proprietà o in uso al Fornitore, munito dei necessari contrassegni.

2. Tale servizio dovrà essere attivo 24 ore al giorno, sette giorni su sette.

3. Il servizio di pronto intervento su chiamata e/o teleallarme negli immobili in cui sia stato attivato il servizio di vigilanza attivo (con GPG) potrà essere svolto mediante il supporto del personale ivi presente.

4. Al fine di rendere più funzionale il servizio, il Fornitore dovrà garantire il funzionamento dei dispositivi di trasmissione degli allarmi dalle diverse postazioni, provvedendo alla presa in carico e conseguente volturazione dell'intestazione delle schede telefoniche (SIM) già in uso, ovvero fornendone delle nuove.

5. Il Fornitore dovrà inoltre garantire la continuità del servizio connesso agli impianti di teleallarme per almeno un ulteriore mese successivo alla conclusione del contratto.

6. Le GPG che intervengono su chiamata o teleallarme dovranno:

- a) monitorare giornalmente il funzionamento dei dispositivi in consegna;
- b) effettuare settimanalmente le prove di collegamento con la Centrale Operativa compilando l'apposito registro e/o redigendo un rapporto da inviare al Referente operativo per l'AC;
- c) in caso di anomalia/emergenza dovranno essere attivate le procedure di cui all'articolo 16.

7. 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 dovrà effettuare le operazioni che, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riassumono:

- a) prendere contatto con chi ha richiesto l'intervento per acquisire ogni ulteriore elemento utile alla risoluzione dell'anomalia/emergenza;
- b) osservare eventuali situazioni sospette (veicoli, persone, tracce di pneumatici, varchi nella recinzione, vetri rotti, etc.);
- c) verificare la chiusura di porte e/o finestre, raggiungibili da terra, relative alla zona dalla quale è partito l'allarme;
- d) raccogliere presso le persone presenti informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale;
- e) richiedere, se necessario, rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio;
- f) informare costantemente la propria Centrale Operativa di quanto sta accadendo mediante l'apparecchio ricetrasmittente in dotazione;
- g) informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare con le stesse nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di possibili reati;
- h) nelle situazioni di emergenza, la GPG presente presso la sede di competenza e le pattuglie dedicate al servizio di pronto intervento devono attivarsi con la massima tempestività ed efficacia;
- i) compilare un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto. Il rapporto va trasmesso a mezzo PEC ed e-mail al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata.

ART 12 - SERVIZIO DI GESTIONE, MANUTENZIONE E INSTALLAZIONE IMPIANTI D'ALLARME E VIDEOSORVEGLIANZA

1. Il servizio di gestione, manutenzione e installazione di impianti d'allarme e videosorveglianza consiste nell'attività di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria nonché nuova installazione degli stessi.

2. Gli impianti oggetto del servizio riguardano:

- a) gli allarmi antintrusione,
- b) gli impianti di videosorveglianza (TVCC)
- c) gli impianti di trasmissione allarmi ed assimilati.

3. Il **servizio di gestione** deve essere garantito su tutti gli impianti presenti negli immobili per il quale è stato attivato il servizio medesimo e consiste nel:

- a) prendere in carico gli impianti, assicurarne il funzionamento e segnalare qualsiasi anomalia dovesse manifestarsi;
- b) prendere in carico gli impianti di videosorveglianza, assicurandone il funzionamento e curare il corretto trattamento delle immagini, sia in visione sia in registrazione, nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, del D.Lgs. n. 196 del 30.6.;
- c) curare la cancellazione delle immagini registrate immediatamente dopo il tempo concordato con il Referente operativo per l'AC;
- d) verificare la presenza della segnaletica specifica ovvero provvedere alla sua integrazione laddove necessaria o danneggiata;
- e) assumere il ruolo di "Responsabile del trattamento dei dati personali per la privacy" comunicando il nominativo della persona fisica individuata;

- f) elaborare e consegnare, su richiesta del Referente operativo per l'AC, la reportistica mensile attestante i rapporti di prova di funzionamento e quant'altro necessario a testimoniare l'avvenuta verifica periodica.
4. Il personale del Fornitore che interviene sulla gestione della videosorveglianza deve:
- a) garantire la riservatezza degli impianti e l'inaccessibilità delle immagini;
 - b) garantire che la durata delle registrazioni sia conforme a quanto previsto dalla normativa in materia ovvero alle indicazioni fornite dal Referente operativo per l'AC;
 - c) assumere l'onere del trattamento dei dati personali e provvedere all'estrazione delle registrazioni e/o immagini esclusivamente mediante il soggetto individuato quale Responsabile del trattamento dei dati personali per la privacy;
 - d) assicurare il rispetto delle procedure per l'adesione delle richieste da parte dell'Organo di pubblica sicurezza o giudiziario prima di fornire gli elementi richiesti;
 - e) monitorare giornalmente il funzionamento delle apparecchiature segnalando, con apposito rapporto, ogni avvenimento o circostanza che non rientri nel normale andamento dell'attività e che non sia previsto nelle disposizioni fornite dal Referente operativo per l'AC. In caso di anomalia/emergenza dovranno essere attivate le procedure concordate ed il rapporto va trasmesso a mezzo PEC ed e-mail al Referente operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva a quella in cui l'avvenimento o la circostanza è stata rilevata.

5. La **manutenzione ordinaria** viene effettuata sugli impianti al fine di ridurre la probabilità di guasto, il degrado del funzionamento e il mantenimento del livello iniziale di funzionalità come da Piano dettagliato degli interventi. Tale manutenzione viene eseguita a intervalli predeterminati, in base ad un programma temporale ovvero in base a cicli di utilizzo, etc. Le attività di manutenzione ordinaria, comprensive delle attività di conduzione, sono effettuate sugli impianti di sicurezza presi in consegna dal Fornitore come attestato nel Piano dettagliato degli interventi, secondo un programma di manutenzione che prevede:

- a) la verifica giornaliera di funzionamento degli impianti presi in consegna;
- b) n. 2 (due) manutenzioni ordinarie programmate annuali, da concordarsi con il Referente operativo per l'AC;
- c) la fornitura dei pezzi di ricambio di modesta entità e della minuteria necessari come specificato nei paragrafi a seguire;
- d) le trasferte e la manodopera per tutto il tempo necessario alla corretta esecuzione di verifica;
- e) la compilazione e la tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso l'Amministrazione Contraente.

6. La **manutenzione straordinaria** viene effettuata sugli impianti a seguito di un malfunzionamento occorso ed è volta a riportare la corretta funzionalità degli stessi attraverso un intervento di sistemazione, riparazione e/o di sostituzione. In particolare, le attività di manutenzione straordinaria:

- a) sono effettuate sugli impianti presi in consegna dal Fornitore come attestato nel PDI. Come indicato nell'articolo 4 "Attivazione dei servizi", il Fornitore, una volta ricevuta la richiesta di intervento di manutenzione straordinaria da parte dell'Amministrazione Contraente deve inviare un tecnico, entro le 36 ore solari ovvero entro le 8 ore solari se l'intervento è stato ritenuto urgente, per rilevare la tipologia del malfunzionamento. Entro 48 ore dal sopralluogo, o 24 ore se l'intervento è stato richiesto come urgente, dovrà essere inviata una dichiarazione di intervento e di spesa in cui saranno riportate le voci di cui al citato articolo 4, con un dettagliato preventivo di spesa, riportante anche il numero di ore previste per il personale addetto all'intervento. Nel caso di accettazione del preventivo da parte dell'Amministrazione contraente il Fornitore dovrà eseguire l'intervento entro le successive 48 ore dall'invio del ODI;

- b) devono seguire un processo autorizzativo condiviso tra il Supervisore e il Referente operativo per l'AC e risulta indispensabile che l'Amministrazione Contraente abbia previsto nell'OF un importo extra canone ovvero venga effettuato un atto aggiuntivo all'OF;

7. Il costo dell'intervento viene quantificato sulla base delle attività specifiche, valorizzate mediante il prezzario DEI – Impianti elettrici – Materiali ed opere compiute – Ultima edizione, al momento della richiesta di intervento, applicando il ribasso offerto in sede di gara ovvero, nel caso in cui i pezzi non fossero riportati in tale prezzario, si potrà fare riferimento, in accordo con il Referente operativo per l'AC e il Supervisore, al valore pari al costo di acquisto, incrementato del 5%.

A tale importo andrà aggiunto il costo della manodopera necessaria a realizzare tale intervento. Il costo della manodopera, il cui ribasso è determinato in analogia all'offerta economica, consiste nel corrispettivo in vigore nel territorio di riferimento (in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento dell'autorizzazione dell'attività di manutenzione straordinaria o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, nonché ai prezzari o listini ufficiali vigenti) aumentato della percentuale desunta dall'offerta economica presentata dall'aggiudicatario che tiene conto dei costi generali e dell'utile d'impresa. Laddove esistano le voci da prezzario relative alle opere compiute, la valutazione preventiva dovrà essere riferita principalmente a tali voci. In tal caso non dovrà essere calcolato il costo della manodopera

8. I servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria dovranno essere effettuati da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti. Gli incaricati della manutenzione dovranno presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino identificativo e concordare con il Referente operativo per l'AC i tempi di esecuzione dell'intervento manutentivo, il quale ultimo, o suo delegato, dovrà sottoscrivere la bolla di intervento per gli aspetti amministrativi.

9. Nessun tipo di manodopera e di attrezzatura sarà messo a disposizione da parte dell'Amministrazione Contraente.

10. Il canone per la gestione e manutenzione ordinaria degli impianti è comprensivo di tutte le prestazioni elencate a seguire: manodopera qualificata, noleggio di mezzi operativi speciali e/o apparecchiature di diagnostica, spese di trasporto e trasferta, reperibilità del personale tecnico, materiali di ricambio di uso e consumo in caso di guasto o danneggiamento, indennizzi chilometrici, spese di imballaggio, oneri di smaltimento dei rifiuti elettronici ed elettrici, materiali di ricambio soggetti ad usura e la cui sostituzione è cadenzata dal costruttore.

11. L'importo per la manutenzione straordinaria degli impianti, determinato dal costo del pezzo sostituito più il costo della manodopera offerto in sede di gara per le ore effettivamente lavorate, è comprensivo della manodopera qualificata, delle spese di installazione, progettazione e collaudo, del trasporto e trasferta, della reperibilità del personale tecnico, degli indennizzi chilometrici, delle spese di imballaggio e degli oneri di smaltimento dei rifiuti elettronici ed elettrici.

12. Tutte le modifiche e miglioramenti agli impianti effettuati durante la validità del contratto saranno remunerati con le modalità sopradescritte e resteranno, in ogni caso, di proprietà dell'Amministrazione Contraente.

13. Al termine dell'appalto gli impianti dovranno essere riconsegnati all'Amministrazione Contraente in perfetto stato d'uso. Lo stato degli impianti sarà verificato attraverso appositi sopralluoghi da effettuarsi in contraddittorio fra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore.

14. Di seguito si riportano la tempistica e la tipologia di intervento da effettuare per la manutenzione straordinaria dei diversi tipi di impianti.

Impianti antintrusione

- a) Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione almeno **due volte** l'anno debbono essere, per modalità e tipo, idonee al corretto funzionamento degli impianti e tali da evitare disfunzioni, allarmi impropri o anomali e dovranno essere preventivamente concordate con il Referente operativo per l'AC.
- b) Le operazioni che si individuano come minime, a mero titolo indicativo e non esaustivo, sono:
1. pulizia dei sensori;

2. sostituzione delle batterie dei sensori e apparati senza filo;
 3. controllo taratura della sensibilità dei sensori;
 4. controllo carica della batteria del centralino, con eventuale sostituzione della batteria stessa;
 5. test simulazione allarme sui sensori e controllo risposta del centralino, del relativo trasmettitore e arrivo segnale alla Centrale Operativa remota;
 6. controllo che ogni trasmettitore invii alla Centrale Operativa remota i segnali di allarme antintrusione chiaramente distinti per ogni impianto vigilato;
 7. controllo e verifica funzionalità inserimento e disinserimento manuale da consolle del relativo impianto;
 8. controllo generale del sistema di sicurezza;
 9. quanto altro tecnicamente necessario compresa la sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità;
 10. trascrizione dati sul registro impianto con firma del manutentore;
 11. tenuta del registro che deve essere disponibile in doppia copia.
- c) E' imprescindibile la corretta funzionalità di tutti i trasmettitori al fine di individuare puntualmente la provenienza del segnale di allarme pervenuto alla Centrale Operativa, senza margine di errore, per consentire un mirato e rapido primo intervento delle GPG, come precedentemente riportato.

Impianti di video sorveglianza (TVCC)

- a) Tutte le operazioni da effettuare in manutenzione almeno **tre volte** l'anno agli impianti TVCC (completi di videoregistratori digitali e telecamere) devono essere, per modalità e tipo, idonee al funzionamento di tali impianti e dovranno essere preventivamente concordate con il Referente operativo dell'AC.
- b) Le operazioni che si individuano come minime, a mero titolo indicativo e non esaustivo, sono:
 1. pulizia custodie occultamento telecamere e pulizia ottica;
 2. controllo taratura telecamere;
 3. 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;
 4. controllo e verifica funzionalità del cicalino di richiamo operatore per allarme con accensione monitor e sua tacitazione manuale;
 5. controllo generale del sistema di sicurezza e della sua corretta funzionalità;
 6. quanto altro tecnicamente necessario compresa la sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità;
 7. sostituzione del sistema ottico, se non più idoneo alla sua funzione;
 8. trascrizione dati sul registro impianto con firma del manutentore;
 9. tenuta del registro che deve essere disponibile a richiesta dell'Amministrazione Contraente.
- c) Il Fornitore deve inoltre rendere disponibili le riprese realizzate da tutti i sistemi di videosorveglianza a circuito chiuso (TVCC) presenti in tempo differito rispetto alla visione sincrona, estrapolando le immagini registrate, nei casi in cui venga effettuata una specifica richiesta da parte dell'Autorità giudiziaria, Polizia giudiziaria, Forze dell'ordine, sempre nel limite del rispetto del periodo di conservazione delle immagini stesse.

Impianti di trasmissione allarmi e assimilati

- a) 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, devono essere, per modalità e tipo, idonee al corretto funzionamento di tali impianti, e dovranno essere preventivamente concordate con il Referente operativo per l'AC.

- b) Per quanto riguarda lo scrupoloso controllo richiesto ai fini della corretta identificazione del tipo di segnale trasmesso alla Centrale Operativa remota, vale quanto già riportato alla lettera c), Impianti antintrusione, del presente comma.

Realizzazione di nuovi impianti in supporto alla vigilanza

- a) Possono essere previste nuove installazioni qualora ricorra la necessità per i seguenti impianti:
 - 1. allarmi antintrusione;
 - 2. impianti di videosorveglianza (TVCC);
 - 3. impianti di trasmissione allarmi ed assimilati.
- b) Relativamente alla procedura si applica quanto previsto dal presente articolo, comma 6, lettera b).
- c) Per quanto riguarda l'esecuzione delle nuove installazioni, i materiali si intendono forniti e installati, nonché perfettamente funzionanti sia individualmente che come sistema completo. Ogni installazione si intende onnicomprensiva di quanto segue:
 - 1. 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 sfido e qualsiasi altro residuo dovuto alle lavorazioni;
 - 2. programmazione, messa in funzione e collaudo tecnico di funzionalità. Garanzia di mesi 24 (ventiquattro) dal collaudo funzionale con esito favorevole, con manutenzione gratuita per i successivi 12 (dodici) mesi.
- d) Tutte le nuove installazioni dovranno essere eseguite in conformità alla legge n. 46/1990 e alla normativa vigente in materia e, al termine delle operazioni di messa a punto e collaudo tecnico favorevole, il Fornitore dovrà rilasciare regolare certificato di conformità ai sensi della citata legge n. 46/1990, ivi compresi gli elaborati grafici particolareggiati dell'intervento effettuato nonché i manuali di istruzione.
- e) Tutte le apparecchiature installate ai sensi del D.L. n. 476/1992, dovranno essere conformi alla Direttiva CEE relativa alla compatibilità elettromagnetica (CE). Alla consegna delle apparecchiature il Referente operativo per l'AC dovrà sottoscrivere la relativa bolla, comprensiva di collaudo tecnico e di esercizio, da restituire al Fornitore.
- f) Sui nuovi impianti deve essere prevista la manutenzione ordinaria e straordinaria secondo i criteri e le modalità di cui ai commi precedenti, fermo restando la garanzia dovuta per l'acquisto effettuato.
- g) 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 il ribasso offerto in sede di gara, più il costo della manodopera relativa alla realizzazione, determinato come riportato nei commi precedenti.
- h) Laddove esistano le voci da prezzario relative alle opere compiute la valutazione preventiva dovrà essere riferita principalmente a tali voci.

ART 13 – MODALITA' DI REMUNERAZIONE

1. Le prestazioni richieste dal presente Capitolato Tecnico saranno remunerate secondo la tipologia di servizio di cui a seguito:

- a) **Servizio di vigilanza attiva** (con GPG)

Costo ora/uomo. Il costo unitario va riferito, indipendentemente dalle fasce orarie del servizio, mediante prezzo unitario unico (comprendente orario diurno, notturno, festivo etc.)

- b) **Servizio di vigilanza passiva** (portierato, accoglienza)
Costo ora/uomo
- c) **Servizio di visita ispettiva interna**
Costo per visita di durata inferiore a 30 minuti
Costo per visita di durata superiore a 30 minuti
- d) **Servizio di visita ispettiva esterna**
Costo per singola visita. Il costo unitario va riferito, indipendentemente dalle fasce orarie in cui viene svolto il servizio, mediante prezzo unico unitario
- e) **Servizio di pronto intervento su chiamata o teleallarme**
Costo della prima ora di intervento; dalla seconda ora si applica la tariffa offerta per la vigilanza fissa. Nel caso in cui il servizio sia prestato dal personale GPG in loco, la remunerazione è compresa nel costo del servizio di vigilanza attiva
- f) **Servizio di gestione e manutenzione impianti d'allarme e videosorveglianza**
Le attività di gestione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un canone annuo per impianto al quale va aggiunto un ulteriore canone annuo per ogni pezzo mantenuto, come indicato nel Modello di offerta economica.
Le attività di manutenzione straordinaria sono remunerate attraverso un importo determinato dal costo della manodopera €/h impiegata, sommata la quotazione economica relativa all'eventuale sostituzione di pezzi e dell'eventuale noleggio di mezzi operativi speciali e/o macchinari. La quotazione economica sarà desunta dal prezzario Dei – Impianti elettrici – Materiali ed opere compiute - Ultima edizione al momento della richiesta di intervento, applicando il ribasso offerto in sede di gara, ovvero nel caso in cui il pezzo non fosse riportato in tale prezzario si potrà riferimento, in accordo con il Referente operativo per l'AC, al valore pari al costo di acquisto come riportato nella relativa fattura, incrementato del 5%. Laddove esistano le voci da prezzario relative alle opere compiute la valutazione preventiva dovrà essere riferita principalmente a tali voci.

ART 14 – ATTIVITA' "EXTRA CANONE"

1. Le attività "extra canone" consistono negli interventi non compresi nel canone dei servizi attivati. Si tratta, in particolare, di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta dell'Amministrazione Contraente o, comunque, per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.
2. Alle attività "extra canone" si applicano i prezzi unitari dei servizi predefiniti e/o i Listini di cui al precedente articolo 13, comma f), al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di gara, come meglio specificato per ogni singolo servizio.
3. Le attività extra canone devono essere gestite attraverso Ordini di Intervento.
4. Gli ODI possono essere eseguiti solo se l'Amministrazione Contraente ha destinato nell'Ordinativo di Fornitura e/o nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura, uno specifico importo da utilizzare "a consumo" per l'esecuzione di interventi extra canone.
5. L'importo "extra canone" può essere stanziato, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, lettera i), anche successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, purché nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura.
6. L'importo "extra canone" deve obbligatoriamente essere utilizzato dall'Amministrazione Contraente, per almeno un valore pari 60% dell'importo stanziato, entro la validità dell'OF.

ART 15 - SERVIZI E PRESTAZIONI A CARICO DEL FORNITORE

1. Per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà garantire, a proprie cura e spesa, i seguenti servizi/prestazioni:
 - a) Attivazione di una Centrale Operativa unica, ubicata sul territorio regionale, presidiata 24 ore su 24 per la gestione dei collegamenti, degli allarmi e l'attivazione del servizio di pronto intervento su tutti gli immobili oggetto del contratto nonché per garantire la reperibilità telefonica;
 - b) la Centrale Operativa dovrà assumere, attraverso la figura del Responsabile operativo del Fornitore, anche il ruolo di "centro di coordinamento" idoneo a gestire le attività precipue della vigilanza secondo quanto previsto dal TULSP per la tipologia B, idoneo a garantire:
 1. un presidio 24 ore su 24 per la gestione dei collegamenti, degli allarmi e l'attivazione del servizio di pronto intervento su tutti gli immobili oggetto del contratto;
 2. la reperibilità telefonica sulle 24 ore per esigenze manifestate dagli uffici tramite il Referente operativo per l'AC;
 3. il coordinamento dei servizi attivati dall'Amministrazione Contraente affinché i diversi ruoli e competenze delle figure che intervengono nell'esplicazione dei servizi di presidio possano assicurare una continuità;
 4. la presa in consegna e la custodia delle chiavi d'ingresso degli immobili per l'attività di pronto intervento nonché provvedere alla custodia delle chiavi, presenti in portineria, relative alle diverse aree interne dei rispettivi edifici;
 - c) creare sinergia tra la vigilanza in loco e quella da remoto, in modo da garantire la massima efficacia ed efficienza degli interventi. Il Fornitore dovrà garantire la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra la Centrale Operativa e le GPG al fine di consentire la corretta gestione degli interventi. Le risorse umane adibite a tale attività dovranno essere in grado di visualizzare e gestire le immagini provenienti dalle telecamere installate. Il sistema deve essere in grado di proseguire autonomamente con la registrazione delle immagini catturate sui sistemi della sala apparati, e non devono verificarsi temporanei congelamenti di immagini o interferenze nei processi avviati;
 - d) garantire il coordinamento tra tutti i servizi attivati con OF da ogni Amministrazione Contraente;
 - e) dotare, a proprie cura e spesa, il personale di quanto necessario per l'effettuazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico e, in particolare, dotare il personale addetto al servizio di vigilanza attiva e/o passiva di idonee attrezzature informatiche, laddove non già presenti quali dotazioni di portineria, al fine di consentire la tenuta dei registri di cui ai precedenti articoli 7 e 8, anche in via informatica, e l'inoltro periodico, via e-mail, dei rispettivi report al Referente operativo per l'AC, fermo restando la conservazione della documentazione cartacea presso portineria;
 - f) garantire a proprie cura e spesa la formazione di base degli Esecutori incaricati dei servizi in materia di primo soccorso e di sicurezza negli ambienti di lavoro, al fine di soddisfare il requisito offerto in gara;
 - g) conservare tutti i report, rapporti e documenti connessi alle segnalazioni relative alle prestazioni di cui al presente Capitolato Tecnico che dovranno essere sottoscritti dai rispettivi referenti;
 - h) presso ciascun luogo di presidio dovranno essere forniti a cura del Fornitore e conservati a cura degli Esecutori i seguenti dispositivi, atti e documenti:
 1. registro cartaceo di portineria unico nel quale vengono registrati i nominativi del personale che prende servizio in portineria, con l'indicazione dell'orario di inizio e fine servizio/turno sottoscritto dal personale medesimo;
 2. rapporti sulle anomalie trasmessi ai sensi dei precedenti articoli 7 e 8 con l'indicazione dell'orario della segnalazione;
 3. comunicazioni relative all'esposizione e al ritiro delle bandiere, con indicazione dell'orario;

4. comunicazioni della presa in consegna di nuove disposizioni operative come comunicate dall'Amministrazione Contraente ed eventuali comunicazioni relative al passaggio di consegne tra GPG;
5. consegna di chiavi e rispettiva restituzione da parte di ditte manutentrici e/o altri soggetti che, con motivate autorizzazioni, richiedono l'accesso ad ambienti chiusi a chiave;
6. registro cartaceo e informatico relativo ai visitatori negli immobili nei quali è richiesto dal Referente operativo per l'AC;
7. nominativi e riferimenti dei Referenti operativi per l'AC e del Responsabile operativo del Fornitore di cui all'articolo 6 e copia delle comunicazioni del Fornitore agli Esecutori del servizio;
8. la copia o estratto della parte del presente Capitolato Tecnico relativa alle modalità di prestazione del servizio da parte degli Esecutori e la raccolta ordinata delle documentazioni e disposizioni operative fornite dal Referente operativo per l'AC, con particolare riferimento ai comportamenti in caso di emergenza. Nel caso di nuove disposizioni operative il Referente per l'immobile è tenuto a richiamare l'attenzione degli altri Esecutori sulle novità intervenute;
9. i registri relativi all'immobile, conservati e custoditi a cura degli Esecutori, che li metterà a disposizione dei soggetti competenti per la loro compilazione, mantenendo evidenza dell'identità delle persone che, ai fini della compilazione, asportano temporaneamente i registri stessi, come da indicazioni del Referente operativo per l'AC;
10. l'altra documentazione relativa all'immobile che, per obbligo normativo o per esigenza dell'Amministrazione Contraente, risulta opportuno venga custodita nelle portinerie degli immobili.

ART 16 - PROCEDURE IN CASO DI EMERGENZA

1. Gli Esecutori incaricati dei servizi, in caso di emergenze constatate, devono:
 - a) intervenire sul posto, con la massima urgenza, muniti delle chiavi di accesso e, laddove ritenuto necessario, in relazione alla situazione constatata, segnalare tempestivamente ai servizi pubblici di emergenza (Vigili del Fuoco, Polizia di Stato, Carabinieri etc.) la situazione o circostanza che ne richieda il pronto intervento agevolando l'accesso all'immobile agli stessi;
 - b) non intervenire direttamente prima dell'arrivo di altro personale inviato a rinforzo a cura della Centrale Operativa del Fornitore o del sopraggiungere del personale dei servizi pubblici di emergenza, salvo casi di assoluta necessità ed urgenza;
 - c) segnalare all'Amministrazione Contraente la situazione di emergenza con le modalità concordate tra il Referente operativo per l'AC ed il Responsabile operativo del Fornitore;
 - d) collaborare con il personale dipendente dell'Amministrazione Contraente addetto alla sicurezza operante presso gli immobili nell'attuazione del piano di emergenza;
 - e) comunicare con apposito rapporto ogni fatto accertato ed ogni intervento effettuato durante l'emergenza. Il rapporto va trasmesso a mezzo fax al Responsabile operativo per l'AC entro le ore 10 della mattina successiva all'intervento dei servizi pubblici di emergenza.

ART 17 - CALL CENTER

1. Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione e per tutta la sua durata, a mettere a disposizione un numero di telefono, un indirizzo e-mail e un indirizzo PEC, sempre attivo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, escluse le giornate festive.

2. Gli operatori del Call Center devono essere in grado di fornire alle Amministrazioni richiedenti tutte le informazioni sui contenuti della Convenzione e delle modalità di adesione e iter della stessa e informazioni varie.

ART 18 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. Le modalità di erogazione della prestazione e dei servizi di seguito indicati, 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.

2. I servizi dovranno rispondere ai requisiti previsti e regolamentati dal T.U.L.P.S.

ART 19 - REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI VIGILANZA E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

1. L'Amministrazione Contraente, ai fini della corretta gestione del servizio, nella predisposizione dell'OF concorda con il Fornitore la rotazione minima del personale assegnato al servizio di vigilanza attiva e/o passiva in ogni singolo immobile, tanto diurno che notturno.

2. Nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti del personale addetto al servizio di vigilanza, con l'inserimento di personale che non ha mai prestato servizio presso l'immobile, il Fornitore dovrà garantire, con costi a proprio carico, una presenza in affiancamento con il Coordinatore di sede, per una durata proporzionale alla complessità dello stesso e comunque non inferiore alle 12 ore.

3. Dei tempi e modi dell'affiancamento dovrà essere data comunicazione al Referente operativo per l'AC almeno 3 (tre) giorni prima dell'inizio dell'affiancamento.

4. L'Amministrazione Contraente si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulle modalità di effettuazione delle diverse attività previste nell'ambito del contratto.

5. L'Amministrazione Contraente vigila sulla corretta regolarità del servizio di vigilanza tramite i Referenti operativi per l'AC, anche a seguito di segnalazioni esterne, nonché tramite verifiche, anche a campione, sui registri di presenza obbligatoriamente tenuti presso le sedi oggetto di vigilanza dandone comunicazione al Responsabile operativo del Fornitore, anche nelle vie brevi, e chiedendo allo stesso di porre in atto le azioni necessarie al superamento della/e situazione/i lamentata/e. In tal senso tutte le segnalazioni e richieste indirizzate al Responsabile operativo del Fornitore devono intendersi come fatte al Fornitore.

6. Laddove dai controlli effettuati risultino elementi tali da configurare una violazione degli obblighi contrattuali, si procederà ai sensi dell'articolo 19 della Convenzione.