



**SERVIZIO DI VIGILANZA DA DESTINARSI AGLI ENTI AVENTI SEDE NEL TERRITORIO
DELLA REGIONE PIEMONTE E DELLA REGIONE MOLISE**

ATTIVAZIONE DI N.5 CONVENZIONI EX ART. 26 D.L.66/2014

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

Categorie Merceologiche

- 1 - Vigilanza armata agli immobili in presenza (art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A)***
- 2 - Vigilanza armata agli immobili da remoto (art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B)***
- 3 - Vigilanza non armata per gli impianti sportivi e luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale C)***
- 6 - Vigilanza non armata agli immobili in presenza***

INDICE

1. DEFINIZIONI.....	5
2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE.....	6
3. VALORE DELLA CONVENZIONE, DURATA E SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	6
3.1 DURATA DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA.....	8
3.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	8
3.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF).....	9
3.2.2 Sopralluogo preliminare.....	11
3.2.3 Piano Dettagliato delle Attività (PDA).....	12
3.2.4 Ordinativo di Fornitura (OdF).....	14
3.2.5 Verbale di Consegna.....	15
3.2.6 Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF).....	16
3.2.7 Verbale di Riconsegna.....	16
4. CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	17
5. SERVIZI OPERATIVI.....	17
5.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE A).....	18
5.1.1 Servizio di vigilanza fissa.....	18
5.1.2 Servizio di vigilanza ispettiva.....	22
5.1.3 Servizio di vigilanza antirapina.....	25
5.1.4 Gestione chiavi.....	25
5.1.5 Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi.....	26
5.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 2: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE B).....	28
5.2.1 Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo.....	28
5.2.2 Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo.....	29
5.2.3 Gestione chiavi.....	31
5.3 CATEGORIA MERCEOLOGICA 3: VIGILANZA NON ARMATA PER GLI IMPIANTI SPORTIVI E LUOGHI APERTI AL PUBBLICO O IN PUBBLICI ESERCIZI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE C).....	31
5.3.1 Stewarding.....	31
5.3.2 Servizio d'ordine.....	33
5.4 CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA.....	34
5.4.1 Servizi fiduciari.....	34
5.4.2 Gestione chiavi.....	36
6. SERVIZI GESTIONALI.....	36
6.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	36
6.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA).....	36
6.1.2 Verbale di controllo.....	38
6.1.3 Giornale delle Attività (GDA).....	38
6.1.4 Rapporto di Evento Anomalo (REA).....	39
6.2 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI.....	39
6.2.1 Tempi e modalità di consegna.....	39
6.2.2 Caratteristiche del Sistema Informativo.....	40

6.3	SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA).....	41
6.4	SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	42
6.4.1	Gestione delle chiamate.....	43
6.4.2	Tracking delle richieste.....	43
7	STRUTTURA DEL FORNITORE.....	44
7.1	PERSONALE DEL FORNITORE.....	45
7.1.1	Sicurezza sul lavoro.....	46
7.1.2	Rischi interferenziali.....	46
7.2	CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO DI RIFERIMENTO.....	47
7.3	CLAUSOLA SOCIALE.....	47
7.4	FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	47
7.4.1	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate.....	48
7.4.2	Requisiti specifici di formazione per il Gestore del Servizio.....	48
7.4.3	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 1.....	49
7.4.4	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla Categoria Merceologica 2 50	
7.4.5	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla Categoria Merceologica 3 51	
7.4.6	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla categoria merceologica 6 51	
8	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	51
9	LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE.....	51
10	PREZZI DEI SERVIZI E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	52
10.1	PREZZI DEI SERVIZI.....	52
10.2	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....	52
10.2.1	Remunerazione dei servizi a misura.....	52
10.2.2	Remunerazione dei servizi a canone.....	53
11	REVISIONE DEI PREZZI	53
12	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	53
12.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE.....	53
12.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEFINITIVA.....	54
13	GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI	54
13.1	PENALI.....	55
14	DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA	56
15	RISOLUZIONE DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA E DELLA CONVENZIONE	57
16	INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	57

17.....	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI
57	
18.....	CUSTOMER SATISFACTION
58	
19.....	REPORTISTICA
59	
20.....	ALLEGATI
59	

1. DEFINIZIONI

- **Addetto ai servizi fiduciari:** persona fisica che svolge attività di accoglienza e portierato finalizzate a favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti. Non gli è consentito portare armi;
- **Addetto al servizio d'ordine:** persona fisica addetta ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi. Per l'espletamento del servizio è necessario inserimento nell'elenco istituito presso la prefettura. Non gli è consentito portare armi, né oggetti atti ad offendere e qualunque altro strumento di coazione fisica;
- **Amministrazione/i Contraente/i:** la/e Amministrazione/i abilitate ad effettuare le Richieste Preliminari di Fornitura (RPF), gli Ordinativi di Fornitura (OdF) ed eventuali Ordini Aggiuntivi di Fornitura (OAF), le quali utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante;
- **Appalto specifico** (di seguito, per brevità, anche "AS"): procedura avviata dalla Città Metropolitana di Torino attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA;
- **Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine e safety** (di seguito anche solo "Apprestamenti"): strumenti e/o impianti tecnologici di sicurezza (es. sistemi radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e portatili, ecc.);
- **Contratto di Fornitura:** il contratto concluso a tutti gli effetti tra l'Amministrazione Contraente ed il Fornitore attraverso l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura secondo le modalità ed i termini indicati nel presente documento e nello schema di convenzione;
- **Convenzione:** la Convenzione stipulata tra la Città Metropolitana di Torino ed il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- **Data di Attivazione:** la data a partire dalla quale le Amministrazioni Contraenti possono utilizzare la Convenzione;
- **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC):** è il responsabile dell'Amministrazione Contraente dei rapporti con il Fornitore per l'esecuzione dei servizi previsti negli Ordinativi di Fornitura (OdF) ed eventualmente negli Ordini Aggiuntivi di Fornitura (OAF);
- **Fornitore:** l'operatore economico risultato aggiudicatario dell'Appalto Specifico che, conseguentemente, sottoscrive la Convenzione con la Stazione Appaltante, obbligandosi a prestare i servizi ivi previsti;
- **Guardia Particolare Giurata (G.P.G.):** persona fisica cui la qualità di G.P.G. è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina, in possesso dei requisiti di cui all'Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i.;
- **Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA):** documento elaborato dall'Amministrazione e fornito solo al Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, a seguito dell'impegno di riservatezza da parte di quest'ultimo, che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dagli utenti e dai dipendenti del Fornitore. Se specificato nella RPF, il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione per la definizione dello stesso;
- **Obiettivo:** 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, nelle disponibilità dell'Amministrazione, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto del Contratto;
- **Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF):** documento che modifica/integra l'Ordinativo di Fornitura su richiesta dell'Amministrazione Contraente;
- **Ordine di Attività (ODA):** documento con cui l'Amministrazione Contraente richiede al Fornitore un preventivo di spesa relativo a interventi di manutenzione straordinaria non previsti nel Programma Operativo delle Attività (POA);
- **Ordinativo di Fornitura (OdF):** documento con il quale le Amministrazioni Contraenti formalizzano l'adesione alla Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel

rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico;

- **Piano Dettagliato delle Attività (PDA):** definito al paragrafo 3.2.3 del Capitolato Tecnico;
- **Programma Operativo delle Attività (POA):** definito al paragrafo 6.1.1 del Capitolato Tecnico;
- **Rapporto di Evento Anomalo:** documento redatto dal Fornitore e allegato al Giornale delle Attività (GDA) che acquisisce elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza civile e penale che coinvolgono l'Obiettivo e/o le persone operanti nello stesso;
- **Richiesta Preliminare Fornitura (RPF):** è il documento con cui l'Amministrazione Contraente richiedente formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione;
- **Soggetto aggregatore:** la Città metropolitana di Torino per i lotti 1,2,3,4 o la Centrale unica di committenza regionale per il Molise per il Lotto 5, in relazione alla fase di esecuzione della convenzione;
- **Stazione Appaltante:** la Città Metropolitana di Torino che agisce in qualità di Soggetto Aggregatore ai sensi dell'art. 1, comma 499, L. 208/2015 e dell'art. 9, comma 2, D.L. n. 66/14 convertito in L. 89/2014;
- **Steward:** Persona fisica che svolge servizi presso complessi e impianti sportivi finalizzati al controllo dei titoli di accesso, all'instradamento degli spettatori ed alla verifica del rispetto del regolamento d'uso dell'impianto/complesso per conto delle società organizzatrici delle competizioni sportive. Per l'espletamento del servizio è necessario previo inserimento del nominativo nell'elenco istituito presso la prefettura di competenza. Non gli è consentito portare armi o altri oggetti atti ad offendere
- **Verbale di Consegna:** è il documento controfirmato da Amministratore Contraente e Fornitore a seguito del quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione del contratto;
- **Verbale di Riconsegna:** verbale redatto dall'Amministrazione Contraente in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, gli immobili oggetto del Verbale di Consegna.

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE

La Convenzione ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di vigilanza agli immobili e alle aree delle Amministrazioni e degli Enti aventi sede nel territorio della Regione Piemonte e della Regione Molise.

La Convenzione comprende una serie di attività di tipo operativo e gestionale, descritte ed elencate nei successivi paragrafi del presente Capitolato, con l'obiettivo di garantire la sicurezza e il regolare svolgimento delle attività negli immobili e nelle aree individuate dalle Amministrazioni Contraenti comprese negli Ordinativi di Fornitura (OdF) e negli eventuali Ordini Aggiuntivi di Fornitura (OAF).

Il presente appalto si configura come appalto di servizi, in linea con le disposizioni normative nazionali e comunitarie (art. 14 del D.Lgs. 36/2023 e art. 2 e della direttiva 2014/24/UE), in quanto l'oggetto principale è costituito, sia dal punto di vista funzionale sia economico, da servizi di vigilanza.

Per l'esecuzione del presente appalto sono richieste adeguate capacità tecniche, organizzative e gestionali, insieme alle abilitazioni necessarie. Il Fornitore si dovrà impegnare affinché tutti gli interventi siano eseguiti a regola d'arte e uniformati alle norme di buona tecnica tenendo presente che le indicazioni riportate in seguito e negli allegati sono da ritenersi indicative e non esaustive e, pertanto, il Fornitore si impegna a perseguire gli obiettivi di cui sopra tenendo conto di tutte le altre eventuali attività che risultino indispensabili per una corretta gestione del servizio, ancorché non descritte nel dettaglio.

3. VALORE DELLA CONVENZIONE, DURATA E SUDDIVISIONE IN LOTTI

La Convenzione, relativa a ciascun Lotto, ha una durata di 36 mesi decorrenti dalla data della sua attivazione, eventualmente prorogabile di ulteriori 6 mesi qualora non sia stato eroso l'intero massimale.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni alla Convenzione medesima mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura (OdF) ed eventualmente di Ordini Aggiuntivi di Fornitura (OAF); la Convenzione, tuttavia, resta valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei Contratti di Fornitura per tutta la durata degli stessi.

Il valore stimato della Convenzione per l'intera durata, anche eventualmente prorogata, è pari a € 16.732.000,00, comprensivo dei costi della manodopera stimati nell'85% e al netto degli oneri per la sicurezza stimati in € 33.464,00, esclusa l'I.V.A..

Nello specifico, la convenzione è ripartita in 5 lotti, tutti aggiudicabili separatamente, come di seguito dettagliati.

Lotto	Denominazione Lotto	Valore lotti al netto degli oneri della sicurezza (IVA esclusa)	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso (IVA esclusa)	Valore lotti comprensivi degli oneri della sicurezza (IVA esclusa)
1	Lotto 1 - Torino	6.800.000,00 €	13.600,00 €	6.813.600,00 €
2	Lotto 2 - Alessandria e Novara	2.000.000,00 €	4.000,00 €	2.004.000,00 €
3	Lotto 3 - Cuneo e Asti	1.400.000,00 €	2.800,00 €	1.402.800,00 €
4	Lotto 4 - Biella, VCO e Vercelli	1.400.000,00 €	2.800,00 €	1.402.800,00 €
5	Lotto 5 - Regione Molise	5.132.000,00 €	10.264,00 €	5.142.264,00 €
TOTALE		16.732.000,00 €	33.464,00 €	16.765.464,00 €

I costi della manodopera sono stati stimati sulla base di servizi analoghi affidati in passato dalla Città Metropolitana di Torino e dalla Centrale unica di committenza regionale per il Molise sulla base della contrattazione collettiva nazionale e della contrattazione integrativa, di cui all'articolo 41, commi 13 e 14 del Codice dei contratti.

Nel caso in cui prima della scadenza della Convenzione, anche prorogata, si esaurisca l'importo massimo, la Stazione Appaltante si riserva, agli stessi patti e condizioni, di esercitare l'opzione di incremento dell'importo corrispondente a un quinto del valore a base di gara, per ciascun lotto, di cui all'art. 120, c. 9, del D.Lgs. 36/2023.

Il ricorso alla Convenzione relativa a ciascun Lotto da parte delle singole Amministrazioni deve avvenire in conformità a quanto descritto nel presente Capitolato e nello Schema di Convenzione. I servizi attivati dalle Amministrazioni Contraenti dovranno essere erogati dal Fornitore necessariamente con le modalità stabilite dal presente Capitolato, dai documenti di gara e dalla Convenzione, come integrate dall'Offerta Tecnica aggiudicataria.

La stipula della Convenzione non vincola in alcun modo le Amministrazioni Contraenti, né tantomeno la Stazione Appaltante, all'acquisto di quantitativi minimi o predeterminati di servizi, bensì dà origine unicamente ad un obbligo del Fornitore di accettare, mediante esecuzione, fino a concorrenza dell'importo massimo contrattuale eventualmente ampliato, gli Ordinativi di Fornitura (OdF), ed eventuali Ordini Aggiuntivi di Fornitura (OAF), emessi dalle Amministrazioni Contraenti, salvo quanto stabilito come ordinativo minimo nel paragrafo 3.2.1. Sarà, comunque, facoltà del Fornitore accettare richieste di ordinativi inferiori al suddetto minimo, nell'ambito della capienza della Convenzione.

Pertanto, con riferimento al valore della Convenzione, si precisa che trattasi di una stima del fabbisogno dell'erogazione della fornitura nell'ambito dell'intera durata della Convenzione effettuata al meglio delle conoscenze attuali della Città Metropolitana di Torino e della Centrale unica di committenza regionale per il Molise, in ragione della raccolta ed aggregazione dei flussi informativi pervenuti alle stesse da parte degli Enti destinatari della gara, in coerenza con lo strumento della Convenzione ex art. 26 Legge 488/1999.

3.1 DURATA DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA

I singoli contratti attuativi della Convenzione (Contratti di Fornitura), stipulati mediante emissione di Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti, hanno una durata compresa tra 24 e 48 mesi dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo di Fornitura e formalizzata nel Verbale di Consegna.

Gli Ordinativi di Fornitura avranno validità fino alla loro scadenza ma non oltre il limite di 24 mesi dalla data di termine della Convenzione, e sua eventuale proroga.

La possibilità degli Enti di emettere un Ordinativo di Fornitura viene meno qualora, prima del termine ultimo di durata della Convenzione, anche eventualmente prorogato, sia esaurito l'importo massimo contrattuale, anche eventualmente incrementato del sesto quinto.

3.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Ai fini dell'attivazione dei servizi, le singole Amministrazioni interessate devono:

1. Emettere una **Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)**;
2. Concordare il **sopralluogo preliminare** con il Fornitore;
3. Valutare il **Piano Dettagliato delle Attività (PDA)** redatto dal Fornitore e comunicare al Fornitore eventuali modifiche/integrazioni debitamente motivate;
4. Approvare il **Piano Dettagliato delle Attività (PDA)**;
5. Emettere l'**Ordinativo di Fornitura (OdF)**;
6. Formalizzare il **Verbale di Consegna**.

Il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve:

1. verificarne la correttezza ed il rispetto dei requisiti descritti nella RPF, prestare il supporto eventualmente necessario per la corretta formulazione della medesima e comunicare all'Amministrazione la validità formale della stessa;
2. concordare la data per il sopralluogo presso gli Obiettivi dell'Amministrazione inclusi nella RPF da effettuarsi come dettagliato nel paragrafo 3.2.2;
3. elaborare e trasmettere all'Amministrazione Contraente il Piano Dettagliato delle Attività (PDA), conforme alle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e a quanto presentato in sede di Offerta Tecnica;
4. recepire le eventuali osservazioni dell'Amministrazione Contraente ed inviare un nuovo Piano Dettagliato delle Attività;
5. formalizzare il Verbale di Consegna.

Di seguito è riportato uno schema esemplificativo della modalità di attivazione dei servizi, ciascuna fase è descritta nel dettaglio nei paragrafi successivi.

ID Fase	Descrizione fase	Tempistiche	Decorrenza
1	L'Amministrazione Contraente emette la Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)	-	
2	Il Fornitore invia riscontro sulla validità formale dell'RPF	5 gg	Data di ricezione RPF
3	L'Amministrazione Contraente ed il Fornitore concordano la data del	7 gg	Data di ricezione RPF

	sopralluogo o il calendario dei sopralluoghi		
4	Il Fornitore effettua il sopralluogo o il primo sopralluogo previsto nel calendario	10 gg	Data di ricezione RPF
5	Il Fornitore comunica la possibilità\impossibilità di accettare l'eventuale Ordinativo di Fornitura (OdF)	5 gg	Data termine del sopralluogo o dell'ultimo sopralluogo
6	Il Fornitore invia il Piano Dettagliato delle Attività	15 gg	Data del sopralluogo o data del primo sopralluogo
7	Il Fornitore invia il Piano Dettagliato delle Attività aggiornato (eventuale)	7 gg	Data di ricezione delle richieste di modifica da parte dell'Amministrazione Contraente
8	L'Amministrazione Contraente accetta il Piano Dettagliato delle Attività	15 gg	Data di ricezione dell'ultima versione del Piano Dettagliato delle Attività
9	L'Amministrazione Contraente invia l'Ordinativo di Fornitura (OdF)	30 gg	Data di accettazione da parte dell'Amministrazione Contraente del Piano Dettagliato delle Attività
10	Il Fornitore attiva i servizi di vigilanza contenuti nell'OdF contestualmente alla firma di entrambe le parti del Verbale di Consegna	15 gg	Data di ricezione dell'OdF

Si specifica che le tempistiche sono espresse in **giorni naturali e consecutivi**.

Tutti gli schemi operativi allegati al Capitolato Tecnico (es. modello RPF, modello OdF, etc.) sono revisionabili durante la vigenza della Convenzione da parte del Soggetto Aggregatore in accordo con il Fornitore.

Tutte le comunicazioni di cui sopra dovranno essere trasmesse a mezzo PEC.

Il Soggetto Aggregatore si riserva, nel periodo di vigenza della Convenzione, di rendere disponibile un applicativo per la trasmissione delle Richieste Preliminari di Fornitura, degli Ordinativi di Fornitura, ecc. conforme al D.M. Funzione Pubblica del 12/08/2021 n. 148.

3.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)

La Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) è il documento con cui l'Amministrazione richiedente manifesta e formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

La Richiesta Preliminare di Fornitura, predisposta secondo l'Allegato A al presente Capitolato, dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- le ubicazioni e gli identificativi degli Obiettivi per cui si richiede l'attività (es. città, indirizzo, ecc.);
- l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente o altra documentazione già formalizzata contenente le procedure per l'espletamento del servizio;
- per quanto riguarda il servizio di vigilanza fissa:
 - tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
 - presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore, ed eventuale esigenza del registro dei controlli;
 - esigenza del registro delle segnalazioni;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente;
 - numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio contemporaneamente;

- per quanto riguarda il servizio di vigilanza ispettiva:
 - la durata delle ispezioni, dimensionata in funzione dei seguenti parametri:
 - numero di punti da ispezionare;
 - dimensione e layout dell'Obiettivo;
 - distanza tra i punti da ispezionare;
 - il numero di ispezioni giornaliere;
 - il numero dei punti di controllo per zona da ispezionare in una singola ispezione, congruo con la durata dell'ispezione;
 - il numero di punti di controllo totali;
 - le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta;
 - modalità di verifica delle attività di vigilanza ispettiva, se diverse da quanto riportato nel paragrafo 5.1.2;
- per quanto riguarda il servizio di vigilanza antirapina:
 - numero di ore di servizio richiesto;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente
 - presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore, ed eventuale esigenza del registro dei controlli;
 - esigenza del registro delle segnalazioni;
- per quanto riguarda il servizio di gestione delle chiavi:
 - se il servizio debba essere svolto necessariamente da G.P.G.;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - tempo massimo di consegna delle chiavi in caso di necessità;
- per quanto riguarda il servizio di apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi:
 - modalità di remunerazione del servizio, come definito nel paragrafo 10.2.1;
 - se il servizio debba essere svolto necessariamente da G.P.G.;
 - tipo di attività richieste (es. apertura mattutina e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi);
 - numero di ore di servizio richiesto e numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente (nel caso di retribuzione oraria);
 - esigenza del registro delle segnalazioni;
 - orari di espletamento del servizio;
- per quanto riguarda il servizio di telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo:
 - la modalità di erogazione del servizio richiesta (proattiva e/o reattiva);
- per quanto riguarda il servizio di televigilanza con intervento presso l'Obiettivo:
 - la modalità di erogazione del servizio richiesta (proattiva e/o reattiva);
- per quanto riguarda il servizio di stewarding:
 - numero di ore di servizio richiesto;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - numero minimo di steward in servizio contemporaneamente;
- per quanto riguarda il servizio d'ordine:
 - numero di ore di servizio richiesto;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - numero minimo di addetti al servizio d'ordine in servizio contemporaneamente;
- per quanto riguarda i servizi fiduciari:
 - tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
 - numero di ore di servizio richiesto;
 - fasce orarie di espletamento del servizio;
 - numero minimo di addetti ai Servizi fiduciari in servizio contemporaneamente;
 - esigenza del registro delle segnalazioni;

- l'eventuale necessità di attivazione del servizio di supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA) con indicazione di:
 - un elenco minimo, o indicativo, delle procedure che l'Amministrazione intende raccogliere nel MSA;
 - eventuale presenza di un MSA che necessita di aggiornamento, o eventuale presenza di singole procedure già formalizzate.
- l'eventuale necessità di attivazione del servizio di Contact Center;
- l'eventuale "importo a consumo" previsto;
- di un proprio referente (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o una persona ad interim) che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo degli Obiettivi;
- il personale occupato dal precedente appaltatore del servizio.

Inoltre, l'RPF dovrà essere corredata, in allegato, di ogni altra documentazione tecnica ed amministrativa in possesso dell'Amministrazione per la determinazione tecnico-economica dei servizi richiesti.

Il Fornitore, ricevuta la RPF, deve controllare la validità della stessa e ha l'obbligo di dare riscontro della validità formale della RPF all'Amministrazione a mezzo PEC entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1.

La data di trasmissione della RPF determina l'ordine di priorità con il quale il Fornitore deve dare seguito alle richieste. Pertanto, la data di trasmissione garantisce all'Amministrazione richiedente un diritto di precedenza rispetto alle altre Amministrazioni che avranno trasmesso una RPF in data successiva.

Le Amministrazioni Contraenti che abbiano in carico la gestione degli Obiettivi a differenti Unità Organizzative hanno la possibilità di emettere più di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) che potrà portare all'emissione di un Ordinativo di Fornitura (OdF).

3.2.2 Sopralluogo preliminare

Ai fini della redazione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA), il Fornitore dovrà eseguire l'attività di sopralluogo finalizzata a rilevare le consistenze e le caratteristiche degli Obiettivi oggetto della Richiesta Preliminare di Fornitura e a conoscere tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sull'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Durante la fase di sopralluogo, il Fornitore deve raccogliere tutte le informazioni necessarie alla redazione del Piano Dettagliato delle Attività, di cui al successivo paragrafo, ed alla definizione del valore complessivo dell'eventuale OdF.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare il sopralluogo presso un numero minimo di Obiettivi inclusi nella RPF indicati dall'Amministrazione e/o dal Fornitore di comune accordo. Il Fornitore potrà comunque richiedere di effettuare dei sopralluoghi presso immobili aggiuntivi.

L'Amministrazione Contraente deve concordare con il Fornitore la data del sopralluogo/sopralluoghi entro 7 giorni naturali consecutivi dalla ricezione della RPF. Il sopralluogo è da effettuarsi congiuntamente con un referente individuato dall'Amministrazione Contraente entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di emissione della RPF pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1. Nel caso in cui fossero necessari più sopralluoghi il relativo calendario sarà definito dall'Amministrazione d'intesa con il Fornitore; il primo sopralluogo dovrà comunque essere eseguito entro un termine non superiore a 10 giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della RPF.

A completamento del sopralluogo dovrà essere redatto dall'Amministrazione Contraente e sottoscritto dal Fornitore un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione

Entro e non oltre il termine di 5 giorni naturali e consecutivi dal termine del sopralluogo/sopralluoghi, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1, il Fornitore, a seguito di una valutazione sommaria del

valore complessivo dell'eventuale OdF, deve verificare e comunicare all'Amministrazione via PEC la possibilità/impossibilità di accettare l'eventuale Ordinativo di Fornitura (OdF) con riferimento alla disponibilità del massimale di gara eventualmente esteso. Tale comunicazione, redatta compilando l'Allegato B al presente Capitolato, sarà vincolante per il Fornitore che, pertanto, dovrà accantonare la quota parte di massimale necessaria a soddisfare l'OdF fino all'eventuale emissione dell'Ordinativo di Fornitura o alla decadenza della RPF.

Le eventuali situazioni riscontrate in sede di tali sopralluoghi non potranno essere utilizzate dal Fornitore per avanzare richieste di variazione dei prezzi.

3.2.3 Piano Dettagliato delle Attività (PDA)

Il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) è un elaborato documentale redatto dal Fornitore, come eventualmente descritto in Offerta Tecnica, che formalizza la configurazione del servizio per l'intera durata del contratto sulla base delle attività previste dal presente Capitolato, dall'Allegato A e dalla normativa di riferimento tempo per tempo vigente, ed ha l'obiettivo di fornire all'Amministrazione il contenuto, le modalità operative e gestionali ed i corrispettivi economici dei servizi richiesti.

Tale documento comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- l'Amministrazione Contraente in riferimento all'RPF ricevuta;
- la data prevista di inizio di erogazione del servizio;
- gli Obiettivi (indirizzo, destinazione d'uso, ecc.) presso i quali verranno erogati i servizi;
- per quanto riguarda il servizio di vigilanza fissa:
 - tipo di attività che verranno erogate (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
 - l'eventuale elenco degli apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore e l'eventuale richiesta del registro dei controlli;
 - l'eventuale richiesta del registro delle segnalazioni;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente;
 - il numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio contemporaneamente;
- per quanto riguarda il servizio di vigilanza ispettiva:
 - la durata delle ispezioni;
 - il numero di ispezioni giornaliere;
 - il numero dei punti di controllo per zona da ispezionare in una singola ispezione;
 - il numero di punti di controllo totali;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - le modalità di verifica delle attività di vigilanza ispettiva, se diverse da quanto riportato nel paragrafo 5.1.2;
- per quanto riguarda il servizio di vigilanza antirapina:
 - il numero di ore di servizio richiesto;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente
 - l'eventuale elenco degli apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore e l'eventuale richiesta del registro dei controlli;
 - l'eventuale richiesta del registro delle segnalazioni;
- per quanto riguarda il servizio di gestione delle chiavi:
 - la tipologia di personale che svolgerà il servizio (G.P.G. o altro personale);
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il tempo massimo di consegna delle chiavi in caso di necessità;
- per quanto riguarda il servizio di apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi:
 - la modalità di remunerazione del servizio;
 - la tipologia di personale che svolgerà il servizio (G.P.G. o altro personale);

- il tipo di attività richieste (es. apertura mattutina e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi);
- il numero di ore di servizio richiesto e numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente (nel caso di retribuzione oraria);
- l'eventuale richiesta del registro delle segnalazioni;
- gli orari di espletamento del servizio;
- per quanto riguarda il servizio di telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo:
 - la modalità di erogazione del servizio richiesta (proattiva e/o reattiva);
- per quanto riguarda il servizio di televigilanza con intervento presso l'Obiettivo:
 - la modalità di erogazione del servizio richiesta (proattiva e/o reattiva);
- per quanto riguarda il servizio di stewarding:
 - il numero di ore di servizio richiesto;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il numero minimo di steward in servizio contemporaneamente;
- per quanto riguarda il servizio d'ordine:
 - il numero di ore di servizio richiesto;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il numero minimo di addetti al servizio d'ordine in servizio contemporaneamente;
- per quanto riguarda i servizi fiduciari:
 - il tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
 - il numero di ore di servizio richiesto;
 - le fasce orarie di espletamento del servizio;
 - il numero minimo di addetti ai Servizi fiduciari in servizio contemporaneamente;
 - l'eventuale richiesta del registro delle segnalazioni;
- il Sistema Informativo fornito all'Amministrazione Contraente;
- l'eventuale attivazione del servizio di supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA) con indicazione dell'elenco minimo, o indicativo, delle procedure che l'Amministrazione intende raccogliere nel MSA;
- l'eventuale attivazione del servizio di Contact Center con indicazione dei riferimenti per l'inoltro delle richieste dell'Amministrazione Contraente e del numero di telefono dedicato per emergenze/urgenze;
- l'eventuale "importo a consumo" previsto;
- l'elenco del personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi completo di funzioni, qualifiche e possesso di abilitazioni ove necessarie, nonché i riferimenti dei Gestori del Servizio;
- il Piano di Formazione del personale;
- il nominativo di un referente dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o una persona ad interim) che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo degli Obiettivi.

Il Fornitore dovrà trasmettere all'Amministrazione Contraente il Piano Dettagliato delle Attività (PDA), entro 15 giorni naturali consecutivi dalla data del primo sopralluogo (o entro i termini fissati dall'Amministrazione) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1. Il PDA può essere predisposto ed inviato dal Fornitore solo nel caso in cui vi sia disponibilità all'interno del massimale della Convenzione.

È compito del DEC verificare che all'interno del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Contraente, in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, potrà:

- accettarlo e, quindi, procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- inviare le proprie deduzioni; il Fornitore, in tal caso, dovrà riformulare un nuovo piano recependo le modifiche del DEC e inviarlo nuovamente all'Amministrazione entro 7 giorni naturali e consecutivi,

pena la pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1 (le successive richieste di modifica/integrazione da parte dell'Amministrazione Contraente dovranno essere recepite con l'elaborazione di un nuovo Piano Dettagliato delle Attività sempre entro 7 giorni naturali consecutivi dalla ricezione delle suddette osservazioni).

Il PDA approvato, redatto in duplice copia e firmato per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione Contraente, deve essere allegato all'Ordinativo di Fornitura.

Qualora l'Amministrazione non comunichi per iscritto l'accettazione o l'invio di eventuali deduzioni del PDA entro e non oltre il termine di 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

3.2.4 Ordinativo di Fornitura (OdF)

L'Ordinativo di Fornitura (OdF) è il documento con cui le Amministrazioni Contraenti obbligano il Fornitore alla prestazione dei servizi ivi indicati, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica, e che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione Contraente e il Fornitore.

L'Amministrazione Contraente deve redigere l'OdF sulla base del modello di cui all'Allegato C del presente Capitolato. All'OdF deve essere allegato obbligatoriamente il PDA comprensivo dei relativi allegati e controfirmato dalle parti, in cui sono formalizzate nel dettaglio le modalità tecniche, economiche ed operative di gestione dell'Ordinativo stesso.

I singoli OdF emessi da ciascuna Amministrazione Contraente devono essere ricompresi nello stesso lotto geografico. Il Fornitore è obbligato ad accettare OdF di importi complessivi superiori a 10.000,00 € (IVA esclusa). Sarà, comunque, facoltà del Fornitore accettare richieste di ordinativi inferiori al suddetto minimo nell'ambito della capienza della Convenzione.

L'Amministrazione ha la facoltà di indicare, nell'apposita sezione dell'OdF, gli importi a consumo come dettagliato nel successivo paragrafo.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OdF entro e non oltre il termine di 30 giorni naturali consecutivi dalla data di accettazione da parte della medesima del PDA, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi oggetto del PDA e della relativa RPF.

Il Fornitore si impegna ad attivare i servizi entro e non oltre 15 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OdF, salvo diversi accordi con l'Amministrazione Contraente, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna, pena all'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1. L'eventuale maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente non potrà essere comunque superiore a 30 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OdF stesso.

Le variazioni/aggiornamenti all'OdF devono essere formalizzate mediante un Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF), come descritto nel paragrafo 3.2.6.

3.2.4.1 Importo a consumo

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase Ordinativo di Fornitura, è necessario che l'Amministrazione Contraente abbia previsto nella Richiesta Preliminare di Fornitura, uno specifico importo da utilizzare "a consumo".

L'importo a consumo può essere utilizzato dall'Amministrazione Contraente qualora intenda:

- incrementare la frequenza di una o più attività rispetto alla frequenza richiesta in fase di Ordinativo di Fornitura;
- richiedere ulteriori attività rispetto a quelle richieste in fase di Ordinativo di Fornitura purché ricomprese tra le categorie merceologiche oggetto del presente Capitolato Tecnico.

L'importo a consumo non potrà superare il 30% dell'importo dell'Ordinativo di Fornitura. L'importo a consumo, non è vincolante per l'Amministrazione Contraente e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo dell'Ordinativo di Fornitura.

Potranno essere svolte attività non richieste in fase di Ordinativo di Fornitura fino al raggiungimento dell'importo a consumo stanziato dall'Amministrazione Contraente. Qualora l'Amministrazione non abbia stanziato l'importo a consumo o tale importo si esaurisca nel corso del Contratto di Fornitura, l'Amministrazione dovrà procedere con l'emissione di un Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF), così come illustrato al paragrafo 3.2.6.

3.2.5 Verbale di Consegna

Con il Verbale di Consegna, redatto dal Fornitore secondo l'Allegato D al presente Capitolato, controfirmato da entrambe le parti, il Fornitore prende formalmente in carico gli Obiettivi e gli eventuali apprestamenti ivi contenuti per l'esecuzione del contratto e coincide con l'avvio del servizio.

Il Verbale di Consegna contiene:

- l'attestazione di avvio del servizio;
- il Piano Dettagliato delle Attività;
- l'Ordinativo di Fornitura;
- il Programma Operativo delle Attività;
- il nominativo e recapiti (telefono cellulare, e-mail e PEC) del del Gestore del Servizio;
- il nominativo del Direttore dell'Esecuzione del Contratto ed eventuali suoi delegati con i recapiti (telefono ed e-mail);
- l'elenco nominativo e il livello di accesso del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Sistema Informativo;
- l'elenco degli utenti dell'Amministrazione autorizzati ad usufruire del servizio di Contact Center;
- l'elenco completo degli apprestamenti che il Fornitore prende in carico e relativo dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, ecc.);
- gli eventuali locali che l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste;
- i dettagli della copertura assicurativa in possesso del Fornitore;
- l'eventuale dichiarazione con il Fornitore dichiara l'esecuzione delle prestazioni del servizio che intende affidare in subappalto ed indica il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti previsti nel disciplinare.

La data di presa in consegna è simultanea per l'intero OdF; in caso di presa in consegna differenziata, richiesta dall'Amministrazione Contraente, la data di presa in consegna del primo Obiettivo determina la data di inizio del servizio e conseguentemente di scadenza del contratto.

Eventuali modifiche da apportare al Verbale di Consegna, ad esempio intervenute a seguito di un Ordine Aggiuntivo di Fornitura o comunicazione scritta a mezzo posta elettronica certificata (in caso di diminuzione degli Obiettivi previsti nell'OdF) dovranno essere formalizzate nel termine massimo di 10 giorni naturali consecutivi dall'avvenuta comunicazione pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1.

3.2.6 Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF)

L'OdF può essere modificato/integrato su richiesta dell'Amministrazione Contraente tramite Ordine Aggiuntivo di Fornitura (OAF) per variazioni che comportino modifiche/integrazioni al Contratto (ad esempio l'attivazione del servizio per Obiettivi diversi da quelli di cui all'OdF, l'inserimento di nuove attività da svolgere, ecc.). Le variazioni devono essere formalizzate mediante lo schema di cui all'Allegato E.

In particolare, le variazioni che comportano un incremento dell'importo complessivo dell'OdF possono essere recepite solo se la Convenzione è attiva e se non è stata ancora esaurita la relativa capienza. Le variazioni che non comportano un incremento del valore economico dell'OdF possono essere invece attuate, anche dopo la scadenza/esaurimento della Convenzione, purché entro i limiti di durata dell'Ordine.

Una volta ricevuto l'OAF il Fornitore, entro e non oltre 4 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1, deve verificare che rispetti le condizioni sopra descritte e accettarlo o comunicarlo all'Amministrazione Contraente l'impossibilità di dare esecuzione all'OAF non valido/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto.

Una volta accettato, l'OAF diventa parte integrante e sostanziale dell'OdF stesso e implica la necessità di aggiornamento anche del Piano Dettagliato delle Attività, del Programma Operativo delle Attività e del Verbale di Consegna che saranno nuovamente redatti dal Fornitore a integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

Le Amministrazioni Contraenti possono, altresì, modificare in diminuzione la quantità dei servizi richiesti (es. il numero di Obiettivi in cui svolgere le attività, le consistenze orarie, il numero di personale richiesto, ecc.), tramite comunicazione scritta a mezzo posta elettronica certificata al Fornitore motivandone tale necessità.

3.2.7 Verbale di Riconsegna

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione Contraente, alla scadenza del Contratto, gli Obiettivi e gli eventuali apprestamenti ivi contenuti oggetto del Verbale di Consegna, come eventualmente integrato nel corso del contratto. Il Verbale di Riconsegna dovrà essere redatto in duplice copia secondo il modello di cui all'Allegato F al Capitolato Tecnico e controfirmato da entrambi le parti.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli Obiettivi e degli eventuali apprestamenti ivi contenuti, in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna.

Il Verbale di Riconsegna contenere:

- l'elenco degli apprestamenti presi in carico dal Fornitore;
- tutte le informazioni per la continuità del servizio;
- tutta la documentazione tecnica e amministrativa prodotta durante il servizio (es. verbale di evento anomalo, report, ecc.);

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto l'Amministrazione volesse dismettere il servizio per un Obiettivo, dovrà essere seguito lo stesso iter procedurale previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore dovrà assicurare la propria disponibilità e collaborazione, al fine di agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione Contraente o a soggetto terzo delegato. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, su richiesta del D.E.C. il Fornitore dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;

- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

4. CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il servizio di vigilanza comprende l'insieme delle attività di tipo operativo e gestionale finalizzate al mantenimento della sicurezza degli immobili e delle aree di proprietà o nella disponibilità delle Amministrazioni e degli Enti aventi sede nel territorio della Regione Piemonte e della Regione Molise.

Per tutta la durata del Contratto di Fornitura, il Fornitore è responsabile del mantenimento della sicurezza negli Obiettivi affidati dall'Amministrazione Contraente, tramite:

- l'applicazione delle disposizioni imposte dalla normativa tempo per tempo vigente, dal presente Capitolato e dalle Amministrazioni Contraenti;
- il raggiungimento di uno standard qualitativo ottimale in termini di sicurezza e gestione degli apprestamenti di sicurezza.

Tali obiettivi sono perseguiti eseguendo tutte le attività definite nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Programma Operativo delle Attività presso tutti gli edifici e le aree specificate dalle Amministrazioni Contraenti nell'Ordine di Fornitura (OdF), come eventualmente integrato dall'eventuale OAF.

Il Fornitore è obbligato ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro e prevenzione incendi e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare si richiama il D.M. 1 dicembre 2010, n. 269 avente ad oggetto il Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti 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.

I servizi dovranno essere svolti attenendosi scrupolosamente alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. o da suoi delegati.

La Convenzione prevede:

- **servizi gestionali**, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- **servizi operativi**, relativi all'esecuzione di una prestazione tecnica;

come di seguito elencati e descritti.

5. SERVIZI OPERATIVI

I servizi operativi dovranno essere effettuati secondo quanto prescritto dal presente Capitolato, dalla normativa di riferimento tempo per tempo vigente e secondo quanto proposto dal Fornitore in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

I servizi operativi si dividono in servizi base e servizi opzionali:

- i **servizi operativi base** sono specifici per ciascuna categoria merceologica;
- i **servizi operativi opzionali** sono comuni a più categorie merceologiche.

Per ciascuna categoria merceologica sono di seguito elencati i rispettivi servizi operativi con evidenza di quelli opzionali (indicati con *).

- **Categoria merceologica 1: vigilanza armata agli immobili in presenza** (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A):
 - Vigilanza fissa;

- Vigilanza ispettiva;
- Vigilanza antirapina;
- Gestione chiavi (*);
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (*).
- **Categoria merceologica 2: vigilanza armata agli immobili da remoto** (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B):
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
 - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo;
 - Gestione chiavi (*).
- **Categoria merceologica 3: vigilanza non armata per gli impianti sportivi e i luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi** (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale C):
 - Stewarding;
 - Servizio d'ordine;
 - Gestione chiavi (*).
- **Categoria merceologica 6: vigilanza non armata agli immobili in presenza:**
 - Servizi fiduciari;
 - Gestione chiavi (*).

Ai fini dell'emissione di un Ordinativo di Fornitura, è necessario che l'Amministrazione Contraente preveda almeno uno dei servizi operativi base per l'attivazione di una specifica categoria merceologica. I servizi opzionali possono essere inseriti all'interno dell'OdF soltanto in abbinamento ad uno o più servizi base della stessa categoria merceologica, indipendentemente dalla durata che i singoli servizi assumeranno all'interno del Programma Operativo delle Attività (POA).

Tutte le attività devono essere svolte accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di personale idoneamente formato e qualificato. Lo svolgimento dei servizi comprende sempre anche la fornitura di tutti i materiali di consumo, degli strumenti/attrezzature e dei veicoli che dovessero rendersi necessari per l'effettuazione delle attività previste. Inoltre, ogni intervento (es. manutenzione degli apprestamenti tecnologici) dovrà essere sempre concluso con la pulizia generale dell'area e con il carico, il trasporto e lo smaltimento dei materiali di scarto derivanti dalle attività, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in merito allo smaltimento dei rifiuti speciali (D. Lgs. 152/06 e s.m.i.).

I servizi devono essere svolti in modo coordinato, collaborativo e tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso gli ambienti dell'Amministrazione, nei giorni e negli orari definiti nel Programma Operativo della Attività.

5.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE A)

5.1.1 Servizio di vigilanza fissa

Il servizio di vigilanza fissa si dettaglia nelle seguenti attività, che l'Amministrazione potrà chiedere in tutto o in parte rispetto alle specifiche esigenze degli Obiettivi:

1. gestione dei visitatori in ingresso/uscita;
2. gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso;
3. gestione di postazione locale di comando e controllo;
4. attività complementari di sicurezza,

La vigilanza fissa deve essere svolta necessariamente da G.P.G.. Oltre a quanto previsto dalla normativa vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza fissa almeno della seguente dotazione tecnica di base:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- trasmettitore portatile personale per la segnalazione di “uomo disteso”, ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l’attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo.

Il servizio di vigilanza fisso è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.1.1.1 *Gestione dei visitatori in ingresso/uscita*

Il Fornitore deve garantire l’adeguata presenza costante del personale presso l’Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, presso una postazione fissa oppure effettuando ricognizioni occasionali dell’Obiettivo, al fine di favorire l’ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l’attività di accoglienza degli stessi.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l’eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell’Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall’Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. Tali disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall’Obiettivo, registrazione dei visitatori ed eventuale consegna di pass/autorizzazioni;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- accoglienza degli utenti in ingresso avvertendo il personale interno, instradando gli utenti verso l’ufficio di destinazione, ecc.;
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- adempimento delle attività relative alla consegna e ricezione di corrispondenza in transito, incluso il ritiro degli atti giudiziari;
- controllo delle infrastrutture di servizio, della chiusura delle porte e delle finestre, dei quadri elettrici delle attrezzature elettroniche, ivi inclusi gli impianti di riscaldamento/raffrescamento;
- regolazione dell’afflusso delle vetture autorizzate al transito attraverso i carrai e relativo controllo di corretta occupazione degli stalli adibiti a parcheggio;
- monitoraggio dell’impianto di allarme antintrusione e, in caso di allarme, adempimento in base alle indicazioni impartite dall’Amministrazione (esempio chiamata alle Forze dell’Ordine, ecc.);
- gestione tecnica del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell’Obiettivo;
- ispezione, dopo la chiusura dell’Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- svolgimento di specifici lavori di prevenzione ed eventuale intervento antincendio, antiallagamento, fughe di gas;
- compilazione del registro di verifica dei DAE presenti presso gli Obiettivi (D.M. 16/03/2023).

Registro delle segnalazioni degli utenti

Se specificatamente richiesto dall'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà predisporre e gestire un registro delle segnalazioni all'interno del quale tutti gli utenti che accedono ad un determinato Obiettivo, e in particolare ai varchi di accesso, potranno avere la possibilità di avanzare osservazioni, segnalazioni e reclami, afferenti al loro periodo di permanenza presso l'Obiettivo stesso.

La G.P.G. addetta alla postazione deve essere in grado di rispondere a quesiti posti dei visitatori, che ad esempio desiderano inserire osservazioni nel registro delle segnalazioni, offrendo appropriata assistenza.

Il registro dovrà consentire di esprimere agli utenti, al minimo, i seguenti giudizi:

- cortesia del personale impiegato;
- professionalità del personale impiegato;
- giudizio sintetico sulla qualità percepita del servizio;

sulla base di una scala da 1 a 4, e integrare il giudizio con una nota testuale.

Il registro delle segnalazioni dovrà essere accessibile in forma fisica e potrà essere compilato dal visitatore sul posto o con diversa modalità concordata tra l'Amministrazione e il Fornitore. Le segnalazioni ricevute dovranno essere rese disponibili sul Sistema Informativo in modo da consentire alla Amministrazione di vedere i giudizi del registro, verificare la natura della segnalazione e, se del caso, concordare con il Fornitore le modalità di gestione e risposta alla segnalazione stessa.

L'ubicazione del registro dovrà essere concordata con il DEC.

5.1.1.2 Gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso

Il personale del Fornitore deve garantire il personale adeguato, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, per la gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza efficiente ed efficace dei visitatori in ingresso.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, presso i varchi di accesso agli Obiettivi delle Amministrazioni potranno essere operativi uno o più dei seguenti apprestamenti tecnologici:

- apparato radiogeno, completo di rulliere e aree destinate all'esame approfondito di eventuali oggetti sospetti;
- rivelatore di metallo ad arco;
- rivelatore di metallo a spatola.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- le operazioni di taratura all'inizio dell'attività quotidiana;
- la gestione degli apprestamenti;
- il costante controllo della piena funzionalità degli apprestamenti;
- la segnalazione di un qualsiasi evento, meritevole di essere inserito nel GDA.

In particolare, prima di iniziare l'attività quotidiana, gli addetti devono effettuare le necessarie operazioni di verifica della corretta taratura e regolazione sia dell'apparato radiogeno che dei rivelatori di metalli utilizzando adeguati dispositivi di prova. Tali attività di monitoraggio e controllo dovranno essere registrate su apposito registro dei controlli reso disponibile all'interno del Sistema Informativo. Gli adeguati dispositivi standardizzati di prova per eseguire le operazioni di taratura dovranno essere messi a disposizione dall'Amministrazione. Nella predisposizione della Richiesta Preliminare di Fornitura e del Piano Dettagliato delle Attività, in fase di valutazione dell'impegno di personale richiesto, dovrà essere considerato per lo

svolgimento di tale attività un periodo supplementare di almeno 10 (dieci) minuti, all'inizio dell'orario di transito dei visitatori, e almeno 10 (dieci) minuti al fine dell'orario di transito dei visitatori. Tale periodo supplementare al termine dell'orario di transito dei visitatori dovrà essere utilizzato anche per le operazioni di pulizia e sanificazione delle vaschette vuote tasche, nel rispetto delle indicazioni offerte dalla azienda fornitrice degli apparati radiogeni.

Le G.P.G. dovranno essere formate su tutti gli apparati, in modo da assicurare la piena intercambiabilità delle funzioni, anche al fine di rispettare i dettati del D.Lgs. n. 81/2008 in termini di continuità della prestazione, ad esempio a fronte di un videoterminale. Qualora l'Amministrazione metta a disposizione apprestamenti diversi da quelli sopra elencati (es. Sniffer, apparato di riconoscimento facciale, ecc.), rientra tra gli obblighi dell'Amministrazione dare istruzioni al Fornitore affinché possa addestrare il personale all'utilizzo degli stessi, a onere del Fornitore stesso.

L'Amministrazione potrà richiedere un numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio, tra quelle contemporaneamente in turno, per la gestione degli apprestamenti di security finalizzati al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso presso l'Obiettivo.

In caso di necessità di manutenzione su un apprestamento (o su suoi componenti) di proprietà o competenza della Amministrazione ma gestito dal Fornitore, la G.P.G. addetta alla gestione dell'apparato, in caso di malfunzionamento, deve richiedere tempestivamente l'intervento secondo le modalità indicate dall'Amministrazione, e in nessun caso sarà chiamata ad intervenire direttamente.

5.1.1.3 *Gestione di postazione locale di comando e controllo*

Il Fornitore deve garantire l'adeguata presenza costante e continuativa del personale presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, per lo svolgimento del servizio finalizzato alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione in conformità al D.M. 269/2010 e s.m.i..

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. Tali disposizioni possono far riferimento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, a:

- attività da svolgere presso luoghi o locali idonei messi a disposizione dall'Amministrazione per il controllo dei movimenti di persone e/o di cose in entrata e in uscita dagli accessi disponibili, anche attraverso l'utilizzo di apprestamenti (es. monitoraggio impianto di videosorveglianza) messi a disposizione dall'Amministrazione e presi in consegna dal Fornitore;
- perlustrazioni estemporanee, da eseguirsi durante il turno di servizio, compatibilmente con il mantenimento dell'appropriato livello delle garanzie di sicurezza anticrimine, di safety ed antinfortunistica.

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano nella competenza delle G.P.G. le seguenti attività:

- vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti, compatibilmente con le possibilità di osservazione, connessi alla sua postazione di lavoro, nonché un utilizzo appropriato degli apprestamenti tecnologici, come ad esempio l'impianto di videosorveglianza, messi a disposizione dell'Amministrazione;
- attivazione e disattivazione degli apprestamenti e dei quadri elettrici, anche a seguito di eventuali interruzioni di flussi di energia elettrica;
- apertura, chiusura e controllo degli accessi (di persone, di merci e di automezzi);
- custodia e gestione delle chiavi interne all'Obiettivo anche mediante la tenuta di appositi registri;
- apertura e chiusura delle sale interne all'Obiettivo;
- individuazione e segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;

- rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dell'Obiettivo nonché eventuali ipotesi di reato;
- adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo od intralcio all'accessibilità delle vie di fuga con verifica della fruibilità delle uscite di sicurezza;
- messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- allontanamento dall'Obiettivo di persone estranee all'attività dell'Obiettivo stesso;
- rilievo di anomalie negli apprestamenti installati presso l'Obiettivo;
- aggiornamento del GDA e, eventualmente, compilazione del Rapporto di evento anomalo;
- ogni altra attività coerente con il servizio di vigilanza fissa;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, qualora richieste dall'Amministrazione.

5.1.1.4 Attività complementari di sicurezza

Ad integrazione delle attività descritte nei paragrafi precedenti, l'Amministrazione Contraente potrà richiedere servizi aggiuntivi di vigilanza fissa in forma continuativa per gestire situazioni ed eventi straordinari, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- nel caso in cui sia previsto un numero eccezionale di utenti ed è quindi necessario mettere ordine nella fila degli accessi;
- ove si renda opportuna una vigilanza costante ai parcheggi dei dipendenti;
- al fine di presidiare l'ingresso nell'Obiettivo di attrezzature particolari che necessitano di una accurata ispezione manuale;
- in caso di verifica dei materiali in ingresso nel caso di lavori edili.

Tali attività dovranno essere svolte secondo le disposizioni operative incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura.

5.1.2 Servizio di vigilanza ispettiva

Per l'esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, operativa nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, al fine di effettuare presso uno o più Obiettivi dell'Amministrazione Contraente i controlli finalizzati a garantire l'appropriato livello di sicurezza e ad individuare potenziali situazioni anomale.

Il servizio consiste in ispezioni esterne e/o interne degli Obiettivi, anche a piedi, nel rispetto delle garanzie di sicurezza e di quanto segue:

- una sola G.P.G. a bordo del mezzo è ipotizzabile solo se l'ispezione può essere svolta tenendo sotto costante controllo il mezzo impiegato per la vigilanza ispettiva;
- se è previsto l'ingresso nell'Obiettivo, il numero di G.P.G. a bordo del mezzo impiegato per recarsi sull'Obiettivo deve essere pari almeno a due, in modo che quando una G.P.G. si reca all'interno dell'Obiettivo, l'altra G.P.G. può rimanere nell'immediata prossimità del mezzo, mantenendo un costante contatto radio con la G.P.G. all'interno;
- nel caso fosse previsto l'ingresso nell'Obiettivo, il Fornitore dovrà essere dotato delle chiavi o comunque messo nella condizione di accedere, e questo non si configurerebbe come servizio di gestione chiavi (paragrafo 5.1.4);
- le ispezioni devono essere eseguite a intervalli irregolari, da variare di volta in volta, secondo quanto di seguito specificato, nel rispetto delle fasce orarie stabilite dall'Amministrazione;
- il numero di sequenze ispettive che il Fornitore deve eseguire per ciascun Obiettivo deve essere non inferiore a 3, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura o nel corso del Contratto di Fornitura, con diversificazione in termini di sequenza e intervalli, ciò al fine di conferire alla sequenza ispettiva un carattere di imprevedibilità, che ne aumenti l'efficacia deterrente;

- il numero di punti di controllo da ispezionare in una singola ispezione, definito dall'Amministrazione, deve essere congruo con il tempo di esecuzione e con la durata dell'ispezione, in considerazione della distanza tra i punti.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura, con indicazione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, della sequenza di controllo dei punti (necessariamente di tipo dinamico) e la presenza di barriere che rallentano l'esecuzione dell'ispezione (es. scale, tratti esterni accidentati, ecc.). L'Amministrazione ha la facoltà di definire per ispezioni diverse della stessa giornata modalità di esecuzione diverse (es. diversa durata, diversa sequenza dei punti, ecc.). A titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- ispezionare il perimetro dell'Obiettivo, osservando eventuali segni di attività sospetta recente o in atto (es. varchi nella rete di protezione, vetri rotti);
- accertarsi della chiusura degli infissi dell'Obiettivo;
- rimuovere, se possibile, o segnalare ostacoli o impedimenti al libero e sicuro movimento di mezzi e persone (es. tombini spostati, detriti, bottiglie rotte);
- segnalare la presenza di corpi illuminanti non funzionanti, indicandone con precisione la posizione;
- togliere le chiavi dimenticate nelle toppe, dopo aver dato la mandata. Le chiavi recuperate saranno messe a disposizione del DEC o suo delegato;
- esaminare le serrature di tutte le porte di sicurezza, rilevando eventuali segni di effrazione (es. cunei in legno e viti allentate);
- verificare il regolare funzionamento dell'impianto antintrusione, controllando che i cavi in vista e i segnalatori ottico-acustici siano in condizioni ottimali, che la centralina non dia segnalazioni anormali, e che il dispositivo d'inserzione sia ben fissato e regolarmente funzionante;
- ispezionare l'armadio riparti linee stradale della società telefonica, verificando che lo sportello sia chiuso;
- ispezionare l'area parcheggio, accertandosi che le vetture in sosta siano autorizzate;
- verificare che le vetture in sosta nei paraggi siano senza occupanti a bordo e con il motore freddo;
- verificare che le uscite d'emergenza e le aree antistanti alle bocchette degli idranti siano sgombrare;
- osservare ogni forma di trasudato di umidità e identificare, se possibile, le cause di perdita di liquidi, segnalando tempestivamente l'accaduto;
- chiedere rinforzi alla propria Centrale Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio;
- informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;
- aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa.

Inoltre, per le attività di vigilanza ispettiva con ingresso nell'Obiettivo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- verificare la presenza di luci dimenticate accese;
- verificare la presenza di computer e monitor attivi, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;
- rilevare la presenza di tracce di umidità, che possono arrivare sino all'allagamento di specifici locali. In questo caso, è fatto obbligo alla G.P.G., che è stata in precedenza resa edotta di queste informazioni, di provvedere a chiudere le valvole di intercettazione dell'acqua, sia calda sia fredda;
- rilevare, con il solo olfatto, odori sospetti o riconducibile a presenza di gas; in questo caso la G.P.G. deve immediatamente allontanarsi dalla zona e attivare le appropriate procedure di chiamata in causa degli enti preposti, come descritto nelle specifiche istruzioni ricevute;
- rilevare armadi le cui ante siano state lasciate aperte, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;
- rilevare la presenza di mozziconi di sigaretta o in generale di rifiuti in zone operative degli uffici, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;

- rilevare la presenza di materiale combustibile accumulato, ad esempio imballi in legno, plastica o cartone, al solo fine di segnalare quanto riscontrato.

In caso di eventi eccezionali che dovessero emergere durante le attività di vigilanza ispettiva, la G.P.G. deve tempestivamente avvisare il DEC o suoi delegati.

Il servizio di vigilanza ispettiva è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.1.2.1 Dotazioni tecniche

Devono essere applicate targhette autoadesive con codice a barre nelle immediate vicinanze di ogni punto, che deve essere controllato in fase di vigilanza ispettiva, salvo diversamente richiesto dall'Amministrazione.

Lo svolgimento dell'attività di vigilanza ispettiva deve essere documentato da uno strumento elettronico, affidato alla G.P.G., che certifichi che presso lo specifico punto l'attività è stata svolta. A tal proposito, salvo diversamente richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore deve fornire, a proprio onere, sistemi elettronici che permettano la verifica delle attività di vigilanza ispettiva, attraverso l'individuazione univoca del punto controllato.

Le informazioni registrate dal sistema elettronico devono essere inserite nel Sistema Informativo. Il sistema impiegato per la rilevazione deve essere in grado di resistere sia a eventi accidentali e dolosi sia a condizioni climatiche compatibili con un'installazione all'aperto. In caso di mancato funzionamento dei dispositivi di registrazione, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino oppure sostituzione, a proprio onere, entro e non oltre il turno di ispezione successivo.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza ispettiva almeno della seguente dotazione tecnica di base:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- trasmettitore portatile personale per la segnalazione di "uomo disteso", ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo.

Deve, inoltre, essere prevista almeno la seguente dotazione aggiuntiva che deve dotarle di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati;
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) nel caso di ispezioni con ingresso nell'Obiettivo.

Di seguito si riporta la dotazione minima del mezzo di trasporto:

- faro di profondità esterno orientabile;
- estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg;
- cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003 e s.m.i.;
- torcia con sorgente d'illuminazione a LED;
- radio ricetrasmittente sulla frequenza del Fornitore, con installazione fissa.

Il servizio di vigilanza ispettiva è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.1.3 Servizio di vigilanza antirapina

Il Fornitore deve garantire la presenza costante di una o più G.P.G. presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, al fine della prevenzione del reato di rapina attraverso il controllo dei movimenti di persone in entrata e in uscita dagli accessi disponibili e il controllo di movimenti di persone o autoveicoli sospetti, al fine di rilevare indicazioni legate a situazioni di potenziale pericolo, in essere o imminenti, per la sicurezza dell'Obiettivo.

In caso di vigilanza antirapina svolta all'esterno dell'Obiettivo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la G.P.G. deve sostare nei pressi dell'ingresso dell'Obiettivo e deve, comunque, essere sempre in una posizione dalla quale possa vedere senza impedimento alcuno l'ingresso dell'Obiettivo; il servizio non può essere erogato da seduti all'interno di vetture. La G.P.G. ha il compito di segnalare tempestivamente alla Centrale Operativa qualsiasi situazione sospetta o anomala (es. fermate o passaggio reiterato di auto sospette, sosta prolungata di persone sospette, ecc.).

In caso di vigilanza antirapina svolta all'interno dell'Obiettivo, la G.P.G. deve operare all'interno di un locale, con porta sempre chiusa, e all'uopo allestito (es. dotato di consolle con pulsante d'invio del segnale d'allarme).

La G.P.G., nello svolgimento del servizio, deve rispettare l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- ispezionare, prima dell'accesso del personale dell'Amministrazione, e secondo le modalità indicate dall'Amministrazione, le porte, le finestre, gli altri varchi, i locali tecnici e gli altri luoghi sensibili;
- vigilare l'accesso degli utenti dell'Obiettivo, incluso il personale dell'Amministrazione;
- verificare la taratura e la sensibilità degli eventuali Apprestamenti;
- impedire l'ingresso a persone che abbiano attivato, nel tentativo di transito, il rilevatore di metalli, attivando le pertinenti procedure condivise con l'Amministrazione.

Il servizio di vigilanza antirapina è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.1.3.1 Dotazioni tecniche

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza antirapina almeno della seguente dotazione tecnica di base:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- trasmettitore portatile personale per la segnalazione di "uomo disteso", ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo.

5.1.4 Gestione chiavi

Consiste nell'affidare al Fornitore in deposito/custodia (ai sensi dell'artt. 1767 c.c. e successivi) le chiavi per l'accesso all'Obiettivo, racchiuse in una busta sigillata e protetta in grado di evidenziare l'apertura indebita; qualora fosse necessario utilizzarle, dovranno essere messe a disposizione presso l'Obiettivo entro un tempo, richiesto dall'Amministrazione, dal momento in cui insorge l'esigenza di accedere nell'Obiettivo

stesso. La fornitura delle buste sigillate necessarie per l'espletamento del servizio è onere del Fornitore, come pure dell'armadietto/cassaforte o simili dove le chiavi saranno conservate.

La busta deve avere caratteristiche di facilità di sigillatura, di evidenza di possibili tentativi di violazione, di protezione da alterazione dei codici univoci di identificazione e non deve essere riutilizzabile.

La busta contenente le chiavi può essere aperta, previa autorizzazione dell'Amministrazione, anche da parte della pattuglia che interviene in caso di allarme, nell'espletamento dei servizi di Telesorveglianza o Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo. Invece, nel caso di chiavi utilizzate per accedere all'Obiettivo nell'ambito di un servizio continuativo di vigilanza ispettiva, se pur conservate all'interno di buste sigillate tali da renderne evidente l'apertura, non si configura il servizio di Gestione chiavi. In questo caso la fornitura delle buste sigillate necessarie per l'espletamento del servizio è onere dell'Amministrazione, come pure dell'eventuale armadietto/cassaforte o simili dove le chiavi saranno conservate.

In caso di apertura della busta per accedere alle chiavi e/o al mazzo di chiavi, il Fornitore deve successivamente riporre le stesse all'interno di una nuova busta, alla presenza del D.E.C. o suoi delegati, e registrare tali attività in un Registro di tenuta chiavi (tenuto in conformità alle disposizioni della serie normativa EN 50518-3:2013), insieme al numero univoco del sigillo di sicurezza che garantisce l'integrità della busta. L'Amministrazione si riserva, in qualsiasi momento, di prendere visione del Registro, del numero delle buste affidate e dell'integrità delle stesse. Durante il periodo tra l'apertura e la risigillatura, la chiave, ovvero il mazzo di chiavi, deve essere custodita sotto la diretta responsabilità di un addetto del Fornitore.

L'Amministrazione può richiedere che il servizio sia svolto necessariamente da personale in possesso della qualifica di G.P.G., in caso contrario il Fornitore potrà impiegare personale con o senza qualifica di G.P.G.. Nel caso l'Amministrazione non richieda necessariamente una G.P.G., il Fornitore potrà comunque svolgere il servizio con personale G.P.G., ma senza per questo modificare le modalità di remunerazione come da paragrafo 10.2.2.

Il servizio di gestione chiavi è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.2.

5.1.4.1 Dotazioni tecniche

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di gestione chiavi almeno della seguente dotazione tecnica di base:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- trasmettitore portatile personale per la segnalazione di "uomo disteso", ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo;

e di almeno un mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'attività, per la consegna delle chiavi in caso di necessità.

5.1.5 Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi

Il servizio di apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi si articola nelle seguenti attività, che l'Amministrazione potrà chiedere in tutto o in parte rispetto alle specifiche esigenze degli Obiettivi:

- **apertura mattutina dell'Obiettivo:** il servizio è mirato a garantire che l'Obiettivo, oggetto di protezione, al termine del periodo di messa in sicurezza notturno sia predisposto per l'inizio

dell'attività, prevedendo interventi appropriati a consentire l'ingresso del personale deputato alla gestione della sede;

- **messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo:** il servizio è mirato a garantire che l'Obiettivo, oggetto di protezione, sia accuratamente ispezionato prima della messa in sicurezza notturna, per essere certi che nessun visitatore o altri soggetti siano rimasti all'interno del sito. Il servizio deve essere svolto perlustrando accuratamente tutte le aree accessibili ai visitatori, compresi i servizi igienici. Al termine dell'ispezione interna, le risorse impiegate devono effettuare un giro di ricognizione e tutto attorno al perimetro del sito, verificando la corretta chiusura di tutti i varchi e aperture varie, le buone condizioni di catene e lucchetti, le buone condizioni della recinzione ed ogni altro elemento che possa offrire un soddisfacente livello di protezione da possibili intrusioni notturne.

L'Amministrazione può richiedere che il servizio sia svolto necessariamente da personale in possesso della qualifica di G.P.G., in caso contrario il Fornitore potrà impiegare personale con o senza qualifica di G.P.G., ma senza modificare la remunerazione, come descritta al paragrafo 10.2.1. Se il servizio di apertura/messa in sicurezza notturna presenta delle caratteristiche comuni, o comunque lo stesso personale svolge anche servizi di vigilanza armata (es. vigilanza fissa, vigilanza ispettiva) è necessario che il servizio sia svolto da G.P.G.

Si prevedono, pertanto, due modalità alternative di remunerazione del servizio di apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi:

- **con retribuzione oraria** (sulla base del numero di ore/uomo eseguite), ad esempio nel caso in cui il servizio di apertura/messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo sia svolto in abbinamento al servizio di vigilanza fissa (paragrafo 5.1.1). In tal caso il servizio può essere svolto dalle G.P.G. impiegate nella vigilanza fissa, dimensionando, da parte dell'Amministrazione nella Richiesta Preliminare di fornitura, un tempo congruo per l'espletamento di tale servizio prima/dopo il termine della vigilanza fissa;
- **con retribuzione ad ispezione** (calcolato sulla base del numero di ispezioni eseguite), nel caso in cui una o più G.P.G., o personale senza nomina a G.P.G., dotate di mezzo si rechino sull'Obiettivo, ma ad un orario definito in modo puntuale, per espletare le attività del servizio. In questo caso, l'Amministrazione potrà abbinare anche il servizio di vigilanza ispettiva, nel quale la squadra, oltre a provvedere alla apertura/chiusura dell'Obiettivo, provvederà anche a verificare dei punti di controllo secondo le modalità descritte nel servizio di vigilanza ispettiva (paragrafo 5.1.2), impiegando in quel caso personale G.P.G., con la differenza che l'orario di espletamento sarà fisso, e che nella stima del tempo dell'ispezione dovrà essere considerato dall'Amministrazione il tempo impiegato dalla/e G.P.G. per aprire/mettere in sicurezza l'Obiettivo

come anche descritto nel paragrafo 10.2.1.

Per l'espletamento del servizio, l'Amministrazione contraente doterà il Fornitore delle chiavi e di quanto altro necessario (es. codici del sistema di allarme/antifurto) per l'apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi. Tale attività non si configura come servizio di gestione chiavi (paragrafo 5.1.4).

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura, con indicazione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dell'eventuale elenco degli impianti di allarme presenti.

5.1.5.1 *Dotazioni tecniche*

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la risorsa addetta al servizio di apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione del servizio (salvo che il servizio non sia svolto in abbinamento ad un presidio fisso);
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) per l'apertura/messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo.

5.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 2: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE B)

5.2.1 Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo

Il servizio di Telesorveglianza consiste nella gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti da/diretti verso l'Obiettivo ed è finalizzato all'eventuale intervento a supporto della G.P.G. o ad altre modalità di intervento individuate dall'Amministrazione.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, se non diversamente richiesto dall'Amministrazione.

Le segnalazioni di allarme sono trasmesse alla Centrale Operativa del Fornitore, secondo le modalità di ricezione e gestione codificate con l'Amministrazione. Il Fornitore può allertare, nei casi e con le modalità concordate con l'Amministrazione, le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di segnali, informazioni o allarmi provenienti da (anche più soluzioni integrate), ovvero a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- impianti di allarme, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica ADSL;
- ponte radio bidirezionale installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso.

Qualora non siano presenti apparati per la trasmissione del segnale, ovvero non siano idonee le modalità di collegamento necessarie al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura, con indicazione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, delle modalità di gestione e di trasmissione dei segnali/informazioni, della configurazione dei sistemi e dei segnali riconosciuti, delle procedure per la gestione dei controlli e se è previsto l'ingresso nell'edificio o meno.

Il servizio di telesorveglianza dovrà essere erogato, secondo quanto definito dall'Amministrazione Contraente e come eventualmente proposto in Offerta Tecnica, attraverso due modalità, anche in maniera coordinata tra loro:

- **modalità proattiva** in cui l'addetto alla Centrale Operativa, secondo intervalli programmati e comunque con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore, in assenza di allarmi provenienti dall'Obiettivo, attiva il collegamento con il comunicatore periferico, ove tecnicamente possibile, al fine di verificare il corretto funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali. In tal modo, l'addetto può verificare l'assenza di situazioni anomale (es. taglio della linea telefonica, attivazione di jammer);
- **modalità reattiva** in cui il manifestarsi di situazioni anomale presso l'Obiettivo genera l'invio di un allarme all'addetto alla Centrale Operativa. Quest'ultimo, a seguito della ricezione di una o più

segnalazioni di allarme (inviata da uno o più comunicatori), ne valuta la credibilità (es. attraverso parametri ogico temporali) e, eventualmente, richiede l'intervento sul posto.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo illustrata nelle disposizioni dell'Amministrazione Contraente secondo le modalità organizzate e operative eventualmente illustrate nell'Offerta Tecnica, compreso l'accesso nell'Obiettivo. Nell'espletamento dell'intervento presso l'Obiettivo, per il quale valgono per esteso i dettami di cui al paragrafo 5.1.2, in quanto trattasi di un servizio di vigilanza ispettiva non programmata, le G.P.G. devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Centrale Operativa che riguardano i dati identificativi dell'Obiettivo e della segnalazione;
- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dell'Obiettivo.

Il Fornitore deve garantire l'intervento sull'Obiettivo entro 30 minuti dalla rilevazione di una situazione anomala, o minor tempo previsto in Offerta Tecnica, con due G.P.G. Si considerano inclusi nel corrispettivo del servizio, in caso di necessità, fino ad un massimo di 2 interventi al mese, mentre i successivi interventi saranno remunerati come servizio di vigilanza ispettiva.

In caso di intervento, le G.P.G. devono aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo. In caso di allarme improprio, le G.P.G. devono provvedere al riarmo degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine, se richiesto dall'Amministrazione.

I servizi di telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo saranno remunerati attraverso un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.2. Si specifica che nel caso in cui un'Amministrazione Contraente attivi all'interno del Contratto di Fornitura sia i servizi di telesorveglianza che i servizi di televigilanza (paragrafo 5.2.2):

- sarà corrisposto un unico canone mensile ad Obiettivo per la remunerazione di entrambi i servizi;
- tale corrispettivo include complessivamente fino ad un massimo di 2 interventi al mese presso l'Obiettivo, a seguito di rilevazione di situazioni potenzialmente anomale, mentre i successivi interventi saranno remunerati come servizio di vigilanza ispettiva.

5.2.1.1 *Dotazioni tecniche*

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle norme e disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra l'Obiettivo e la Centrale Operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di allarme secondo quanto descritto nel POS e nel MSA. I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni sono così attribuiti:

- nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche PSTN intestate all'Amministrazione, i costi sono a carico dell'Amministrazione;
- nel caso di comunicazioni che avvengono su traffico GPRS generato dai comunicatori, i costi sono a carico del Fornitore (SIM fornita e gestita dal Fornitore);
- nel caso di comunicazioni mediante ponte radio su frequenza assegnata al Fornitore, i costi sono a carico del Fornitore.

5.2.2 Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo

Il servizio di Televigilanza consiste nel controllo a distanza dell'Obiettivo attraverso l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini ed è finalizzato all'eventuale intervento a supporto della G.P.G. o ad altre modalità di intervento individuate dall'Amministrazione.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, se non diversamente richiesto dall'Amministrazione.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione alla Centrale Operativa del Fornitore di singole immagini o di un flusso di immagini (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. "time lapse" oppure flusso ininterrotto c.d. "full stream") provenienti da (anche più soluzioni integrate) secondo le modalità di ricezione e gestione codificate con l'Amministrazione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica ADSL.

Qualora non siano presenti apparati per la trasmissione del segnale, ovvero non siano idonee le modalità di collegamento necessarie al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura, con indicazione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, delle modalità di gestione e di trasmissione dei segnali/informazioni, della configurazione dei sistemi e dei segnali riconosciuti, delle procedure per la gestione dei controlli e se è previsto l'ingresso nell'edificio o meno.

Il servizio di Televigilanza dovrà essere erogato, secondo quanto definito dall'Amministrazione Contraente e come eventualmente proposto in Offerta Tecnica, attraverso due modalità, anche in maniera coordinata tra loro:

- **modalità proattiva** in cui l'addetto alla Centrale Operativa, secondo intervalli programmati e comunque con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore, in assenza di allarmi provenienti dall'Obiettivo attiva il collegamento con il comunicatore periferico al fine di verificare che il contenuto delle immagini ricevute sia congruo con una situazione di normalità;
- **modalità reattiva**, garantita da specifici applicativi VCA (tecniche di video analisi) o da altri sistemi che rilevano situazioni potenzialmente anomale sollecitando l'attenzione dell'addetto alla Centrale Operativa. Quest'ultimo, a seguito dell'analisi delle immagini, assume la decisione in merito all'attivazione dell'intervento presso l'Obiettivo.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo illustrata nelle disposizioni dell'Amministrazione Contraente secondo le modalità organizzate e operative eventualmente illustrate nell'Offerta Tecnica, compreso l'accesso nell'Obiettivo. Nell'espletamento dell'intervento presso l'Obiettivo, per il quale valgono per esteso i dettami di cui al paragrafo 5.1.2, in quanto trattasi di un servizio di vigilanza ispettiva non programmata, le G.P.G. devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Centrale Operativa che riguardano i dati identificativi dell'Obiettivo e della segnalazione;
- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dell'Obiettivo.

Il Fornitore deve garantire l'intervento sull'Obiettivo entro 30 minuti dalla rilevazione di una situazione anomala, o minor tempo previsto in Offerta Tecnica, con due G.P.G.. Si considerano inclusi nel corrispettivo del servizio, in caso di necessità, fino ad un massimo di 2 interventi al mese, mentre i successivi interventi saranno remunerati come il servizio di vigilanza ispettiva.

In caso di intervento, la G.P.G. deve aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo. In caso di allarme improprio, la GPG deve provvedere al riarmo degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine.

Il Fornitore può allertare, nei casi e con le modalità concordate con l'Amministrazione, le Forze dell'Ordine, e previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

I servizi di televigilanza con intervento presso l'Obiettivo saranno remunerati attraverso un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.2. Si specifica che nel caso in cui un'Amministrazione Contraente attivi all'interno del Contratto di Fornitura sia i servizi di televigilanza che i servizi di telesorveglianza (paragrafo 5.2.1):

- sarà corrisposto un unico canone mensile ad Obiettivo per la remunerazione di entrambi i servizi;
- tale corrispettivo include complessivamente fino ad un massimo di 2 interventi al mese presso l'Obiettivo, a seguito di rilevazione di situazioni potenzialmente anomale, mentre i successivi interventi saranno remunerati come servizio di vigilanza ispettiva.

5.2.2.1 *Dotazioni tecniche*

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra l'Obiettivo e la Centrale Operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di videosorveglianza secondo quanto descritto nel POS e nel MSA. I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni sono così attribuiti:

- nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche intestate all'Amministrazione, i costi sono a carico dell'Amministrazione;
- nel caso di comunicazioni che avvengono su traffico GPRS generato dai comunicati, i costi sono a carico del Fornitore (SIM fornita e gestita dal Fornitore).

5.2.3 Gestione chiavi

Per la descrizione del servizio si rimanda al paragrafo 5.1.4.

5.3 CATEGORIA MERCEOLOGICA 3: VIGILANZA NON ARMATA PER GLI IMPIANTI SPORTIVI E LUOGHI APERTI AL PUBBLICO O IN PUBBLICI ESERCIZI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE C)

5.3.1 Stewarding

Servizio finalizzato al controllo dei titoli di accesso agli impianti sportivi, all'instradamento degli spettatori ed alla verifica del rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto/complesso (di seguito "Regolamento d'uso dell'impianto"), ovvero il Regolamento che disciplina i comportamenti consentiti agli utenti dello stesso, sotto la direzione ed il controllo da parte del responsabile per il mantenimento della sicurezza degli impianti sportivi.

Il personale che esegue il servizio, di seguito "steward", deve essere formato ai sensi del D.M. 8/08/2007 – "Organizzazione e servizio degli "steward" negli impianti sportivi". Gli steward, durante lo svolgimento delle loro mansioni, devono indossare una casacca di colore giallo o arancione fluorescente, contenente la scritta steward ed un numero progressivo associato al nominativo dell'operatore.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. Le attività degli steward all'interno dell'impianto includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- **Attività di bonifica:** prima dell'apertura al pubblico, gli steward provvedono all'ispezione preventiva dell'intero impianto sportivo finalizzata a:
 - verificare la stabilità e l'ancoraggio delle strutture mobili;

- garantire la rimozione di eventuali oggetti illeciti o proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo così a rischio l'incolumità delle cose o delle persone;
 - adottare ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo od intralcio all'accessibilità delle vie di fuga con verifica della fruibilità delle uscite di sicurezza;
 - verificare la perfetta funzionalità degli impianti antincendio, delle uscite di sicurezza e del sistema di videosorveglianza e presidiare in materia continuativa l'impianto, al termine delle operazioni di bonifica;
 - **Attività di prefiltraggio:** in prossimità dei varchi di accesso situati lungo il perimetro dell'area riservata dell'impianto (area di prefiltraggio), gli steward provvedono a:
 - presidiare i varchi di accesso all'area riservata dell'impianto;
 - verificare il possesso di regolare titolo di accesso da parte degli spettatori;
 - accertare la conformità dell'intestazione del titolo di accesso all'impianto alla persona fisica che lo possiede, richiedendo l'esibizione di un valido documento di identità e negando l'ingresso in caso di difformità ovvero nell'ipotesi in cui la medesima persona sia sprovvista del suddetto titolo di identità;
 - verificare, nelle ipotesi di rilascio di biglietti gratuiti, l'accompagnamento da parte di un genitore o di un parente fino al quarto grado dei minori di anni quattordici;
 - controllare il rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto finalizzato a:
 - evitare l'introduzione di oggetti, strumenti e materiali illeciti, proibiti, atti ad offendere o comunque, pericolosi per la pubblica incolumità;
 - verificare bandiere, striscioni e qualsiasi altro materiale coreografico negandone l'introduzione se illecite o comunque non consentiti;
 - accogliere e indirizzare gli spettatori verso il varco di ingresso attrezzato all'area di massima sicurezza da cui il titolare del biglietto deve accedere allo stadio.
 - **Attività di filtraggio:** in prossimità dell'accesso ai preselettori di incanalamento antistanti i varchi attrezzati situati lungo il perimetro dell'area di massima sicurezza (area di filtraggio), gli steward provvedono a:
 - controllare il rispetto del Regolamento d'uso finalizzato ad evitare l'introduzione di oggetti o sostanze illecite, proibite, o comunque pericolosi per la pubblica incolumità, effettuando il sommario controllo visivo delle persone e delle borse od oggetti portati e procedendo al controllo degli stessi, con metal detector portatili, per un'aliquota di spettatori non inferiore al 40% dei biglietti venduti;
 - regolamentare i flussi e provvedere all'instradamento degli spettatori verso i tornelli attraverso i quali il titolare del biglietto deve accedere allo stadio, ovvero, per gli spettatori diversamente abili, verso gli appositi varchi.
- In prossimità dei tornelli elettronici e dei varchi per gli spettatori diversamente abili, gli steward assicurano:
- il presidio dei varchi di accesso all'area di massima sicurezza dell'impianto;
 - l'eventuale assistenza alla verifica elettronica del biglietto;
 - l'instradamento al settore dello stadio presso il quale è ubicato il posto a sedere assegnato al titolare del biglietto.
- **Attività di instradamento all'interno dell'impianto sportivo:** in prossimità dell'accesso agli spalti, gli steward provvedono ad instradare il titolare del biglietto verso il posto a sedere a lui assegnato.
 - **Altre attività all'interno dell'impianto sportivo:** durante tutta la durata di permanenza del pubblico all'interno dell'impianto sportivo, gli steward assicurano il controllo del rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto, attraverso:
 - vigilanza dei luoghi e lungo il perimetro delle aree di sicurezza dell'impianto sportivo, finalizzata ad evitare indebiti accessi nell'impianto medesimo attraverso scavalcamiento delle recinzioni e dei separatori;
 - osservazione e vigilanza degli spettatori in tutte le aree interessate dalla loro presenza, inclusa la verifica della corrispondenza dell'identità del possessore del biglietto e quella di

colui che materialmente occupa il posto, finalizzati anche a prevenire e rilevare comportamenti illeciti o comunque pericolosi per la pubblica incolumità ed individuare situazioni che potrebbero creare turbative all'ordine ed alla sicurezza pubblica per l'immediata segnalazione alle Forze dell'ordine;

- vigilanza e controllo degli accessi, delle aree e delle zone interdette al pubblico;
 - custodia degli oggetti e/o di materiali lasciati, ove previsto, in consegna all'atto dell'ingresso da parte degli utenti dell'impianto sportivo;
 - eventuale perimetrazione del terreno di gioco;
 - eventuale separazione, all'interno di uno stesso settore, di gruppi di spettatori, attraverso la creazione di zone temporaneamente sottoposte a divieto di stazionamento e movimento;
 - vigilanza e controllo degli accessi, dei percorsi, delle aree e dei locali riservati a persone diverse dagli spettatori;
 - indirizzamento e assistenza a persone diverse dagli spettatori della competizione sportiva nelle aree e nei locali loro riservati;
 - concorso attivo nelle procedure inerenti alla pubblica incolumità ed alle emergenze, nonché i servizi connessi;
 - ogni altro controllo o attività disposti dalle autorità di pubblica sicurezza per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia;
 - concorso attivo negli altri servizi previsti dal Piano finalizzato al mantenimento delle condizioni di sicurezza, al rispetto dei divieti, delle limitazioni e delle condizioni di esercizio ed a garantire la sicurezza delle persone in caso di emergenza.
- **Assistenza alle persone diversamente abili:** nello svolgimento delle attività indicate nei paragrafi che precedono, gli steward assicurano altresì l'assistenza alle persone diversamente abili.
 - **Attività in caso di violazione del regolamento d'uso:** in caso di trasgressione alle norme di accesso e di permanenza all'interno dell'impianto sportivo o al regolamento d'uso dello stesso, gli steward:
 - richiamato il trasgressore all'osservanza dell'obbligo o del divieto, negano l'accesso ovvero invitano il contravventore a lasciare l'impianto;
 - in caso di inottemperanza al legittimo diniego di accesso o allontanamento ovvero in caso di altre violazioni della normativa vigente o del regolamento d'uso che prevedano l'applicazione della sola sanzione amministrativa pecuniaria, richiamato il trasgressore all'osservanza dell'obbligo o del divieto, accertano l'identità del trasgressore attraverso la richiesta di esibizione del titolo d'accesso e di un valido documento d'identità;
 - curano la successiva segnalazione delle infrazioni ai pubblici ufficiali ed agenti competenti;
 - segnalano al personale delle Forze di polizia in servizio presso l'impianto sportivo, per i successivi accertamenti, coloro che, maggiori degli anni 15, a richiesta del personale incaricato dei servizi di controllo, si dichiarano sprovvisti di un valido documento d'identità.

Il servizio di stewarding è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.3.1.1 *Dotazioni tecniche*

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle disposizioni ministeriali vigenti

5.3.2 Servizio d'ordine

Servizio finalizzato al controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi.

Nell'espletamento dei compiti il personale del Fornitore, di seguito "addetto al servizio d'ordine", deve essere munito di idoneo documento di identità e tenere esposto un tesserino di riconoscimento, di colore giallo, recante la dicitura «Assistenza» in caratteri facilmente leggibili.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. Le attività degli addetti al servizio d'ordine includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

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

Il servizio d'ordine è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

5.3.2.1 Dotazioni tecniche

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle disposizioni ministeriali vigenti

5.4 CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA

5.4.1 Servizi fiduciari

Il Fornitore deve garantire la presenza costante del personale presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POA, presso una postazione fissa oppure effettuando ricognizioni occasionali dell'Obiettivo. Tali attività sono volte a favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l'attività di accoglienza.

Il servizio dovrà essere svolto rispettando l'eventuale Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) dell'Ente, o altra documentazione già formalizzata contenente le disposizioni operative, incluse dall'Amministrazione

Contraente nella Richiesta Preliminare di Fornitura e/o impartite nel corso del Contratto di Fornitura. Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo, registrazione dei visitatori ed eventuale consegna di pass/autorizzazioni;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- interazione con gli utenti per favorire l'ingresso in Amministrazione (avvertire il personale ricevente, instradare/accompagnare le persone verso l'ufficio di destinazione, ecc);
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia e gestione delle chiavi interne all'Obiettivo anche mediante la tenuta di appositi registri;
- apertura e chiusura delle sale interne all'Obiettivo;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- gestione di una postazione "lost and found", dove vengono conservati e gestiti oggetti ritrovati nell'Obiettivo dei quali non è stato possibile risalire alla proprietà (custodire gli oggetti ritrovati, utilizzando eventualmente un contenitore/armadio/luogo idoneo messo a disposizione dall'Amministrazione, classificazione degli oggetti, registrazione dei dati identificativi dei soggetti che reclamano l'oggetto, etc.);
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- controllo delle infrastrutture di servizio, della chiusura delle porte e delle finestre, dei quadri elettrici (inclusa loro riattivazione a seguito di eventuali interruzioni di flussi di energia elettrica), delle attrezzature elettroniche, ivi inclusi gli impianti di riscaldamento/raffrescamento;
- regolazione dell'afflusso delle vetture autorizzate al transito attraverso i carrai e relativo controllo di corretta occupazione degli stalli adibiti a parcheggio;
- monitoraggio dell'impianto di allarme antintrusione e, in caso di allarme, adempimento in base alle indicazioni impartite dall'Amministrazione (esempio chiamata alle Forze dell'Ordine, ecc.);
- gestione tecnica del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Obiettivo;
- ispezione, dopo la chiusura dell'Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo od intralcio all'accessibilità delle vie di fuga con verifica della fruibilità delle uscite di sicurezza;
- attività specifiche di prevenzione, con eventuale intervento, antincendio, antiallagamento, fughe di gas;
- applicazione delle procedure di emergenza (esempio procedura in caso di incendio);
- ricezione e smistamento della posta proveniente dall'esterno, incluso il ritiro degli atti giudiziari, e ritiro della posta dalle caselle interne;
- supporto per la gestione di eventi che prevedono affluenza di utenti negli immobili maggiore di quella ordinaria;
- presidio e gestione di spazi espositivi; gestione eventi (convegni, tesi di laurea) o in maniera continuativa di presidio alle sale espositive museali;
- apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi svolte in ottemperanza agli standard di sicurezza definiti;
- compilazione del registro di verifica dei DAE presenti presso gli Obiettivi (D.M. 16/03/2023).

I servizi fiduciari sono remunerati attraverso la corresponsione di un corrispettivo come definito nel paragrafo 10.2.1.

Registro delle segnalazioni degli utenti

Se specificatamente richiesto dall'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà predisporre e gestire un registro delle segnalazioni come descritto nel paragrafo 5.1.1.

5.4.1.1 Dotazioni tecniche

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la risorsa addetta ai servizi fiduciari di almeno un ricetrasmittitore portatile o smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del SI.

5.4.2 Gestione chiavi

Per la descrizione del servizio si rimanda al paragrafo 5.1.4.

6. SERVIZI GESTIONALI

I servizi gestionali dovranno essere effettuati secondo quanto prescritto dal presente Capitolato, dalla normativa vigente e secondo quanto proposto dal Fornitore in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

I servizi gestionali sono comuni a tutte le categorie merceologiche e si dividono in:

- **Servizi Gestionali "obbligatori"**, trasversali ai Servizi Operativi automaticamente attivati con le categorie merceologiche oggetto dell'Ordinativo di Fornitura:
 - Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività;
 - Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI);
- **Servizi Gestionali "opzionali"**, attivati solo se richiesti dall'Amministrazione Contraente nell'Ordinativo di Fornitura:
 - Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA);
 - Contact Center.

Nel caso in cui un Ordinativo di Fornitura abbia ad oggetto più categorie merceologiche, i servizi gestionali obbligatori, essendo attività trasversali ai servizi operativi, al fine di ottimizzare la gestione del contratto e le risorse impiegate, si considerano comuni alle categorie merceologiche oggetto dell'Ordinativo di Fornitura; mentre i servizi gestionali opzionali potranno essere richiesti dall'Amministrazione Contraente all'interno dell'Ordinativo di Fornitura in maniera differenziata per singola categoria merceologica.

La remunerazione dei servizi gestionali è ricompresa all'interno del corrispettivo per i servizi operativi.

6.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nell'ambito del Contratto di Fornitura, il Fornitore deve opportunamente programmare i servizi operativi con la schedulazione temporale delle singole attività previste, con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

La Programmazione e la Consuntivazione dei servizi operativi sono formalizzate attraverso la redazione dei seguenti documenti, la cui gestione (inserimento, modifiche, approvazione, aggiornamenti, messa a disposizione) deve avvenire attraverso il Sistema Informativo (SI) di cui al paragrafo 6.2:

- il Programma Operativo delle Attività (POA);
- il Verbale di controllo;
- il Giornale delle Attività (GDA)

6.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA)

Il Fornitore deve opportunamente pianificare temporalmente le singole attività per ciascun Obiettivo coinvolto al fine di permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e di quelle che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il POA è, pertanto, un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, come eventualmente descritto in Offerta Tecnica, che formalizza la calendarizzazione con rappresentazione grafica delle attività da erogare nel periodo di riferimento. Il primo POA deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi e allegato al Verbale di Consegna; mentre per i periodi successivi, il POA deve essere aggiornato e consegnato al DEC con un anticipo di 15 giorni naturali e consecutivi rispetto al trimestre successivo ai fini della sua approvazione pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1. Il DEC procede con l'approvazione del POA entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione.

L'approvazione del Programma Operativo della Attività (POA) da parte del DEC costituisce autorizzazione per lo svolgimento delle attività del servizio di vigilanza, salvo diverse indicazioni da parte dell'Amministrazione Contraente. Tale approvazione del POA da parte del DEC può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste dal PDA in relazione alle obbligazioni contrattuali, alle prescrizioni normative e all'ottimizzazione dei risultati dei servizi;
- la presenza nel calendario di tutte le attività previste.

L'aggiornamento del POA deve essere effettuato con la dovuta frequenza, senza oneri aggiuntivi, in funzione delle variazioni di volta in volta intervenute, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel POA consegnato. La necessità di aggiornamento del POA può dipendere, ad esempio, dai seguenti fattori:

- dalla necessità di interrompere il POA, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione da parte del DEC a causa dell'indisponibilità degli Obiettivi);
- dalla modifica e/o dall'autorizzazione di nuove attività da svolgersi;
- eventuali altre motivazioni.

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile, devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (paragrafo 6.1.2) e nel POA aggiornato. Inoltre, il DEC può richiedere aggiornamenti più frequenti del POA relativi ad attività e frequenze, senza oneri aggiuntivi, in relazione al rispetto delle obbligazioni contrattuali, alle prescrizioni normative e all'ottimizzazione dei risultati dei servizi.

Il POA deve essere reso consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione sul Sistema Informativo.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, rispettando comunque i tempi previsti per l'esecuzione in conformità alle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

La non conformità nell'esecuzione delle attività nei modi e nei tempi previsti dal presente Capitolato Tecnico, come eventualmente previsto dall'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1.

6.1.2 Verbale di controllo

Il Verbale di Controllo certifica l'esecuzione di tutte le attività previste nel POA e consiste in un elaborato mensile, redatto su base giornaliera e oraria, come eventualmente descritto in Offerta Tecnica, che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste, predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Il Verbale di Controllo deve contenere:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento con il riferimento al relativo Giornale delle Attività (paragrafo 6.1.3);
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA con annotazione relativa alla motivazione della non esecuzione e riprogrammazione in considerazione delle frequenze minime stabilite;
- le attività relative al Piano di formazione erogate nel periodo di riferimento;
- l'Importo a Consumo complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'Importo a Consumo complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'Importo a Consumo rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il DEC ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

Il Verbale di Controllo deve essere consegnato entro il decimo giorno del mese successivo al periodo di riferimento del POA, pena all'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1, e deve essere consultabile in qualsiasi momento attraverso il Sistema Informativo per garantirne la massima visibilità.

Il DEC, una volta ricevuto il Verbale di Controllo, potrà:

- approvarlo entro 15 giorni naturali e consecutivi;
- richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche ed integrazioni; il Fornitore, in tal caso, dovrà dare riscontro alle richieste del DEC ed eventualmente modificare/integrare il Verbale di Controllo entro 10 giorni naturali e consecutivi, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1. Il DEC procederà, quindi, all'esame e all'eventuale approvazione della nuova versione del Verbale di Controllo entro i successivi 15 giorni naturali e consecutivi. Le successive richieste di modifica/integrazione al Verbale di Controllo e l'invio del riscontro da parte del Fornitore dovranno rispettare le tempistiche sopra indicate.

La firma del Verbale di Controllo da parte del DEC, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola presa d'atto dell'avvenuta esecuzione delle attività da parte del Fornitore.

6.1.3 Giornale delle Attività (GDA)

La consuntivazione temporale dei servizi operativi, con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti e delle attività pianificate nel POA deve risultare da un apposito Giornale delle Attività (GDA), redatto quotidianamente, come eventualmente descritto in Offerta Tecnica, e sottoscritto dal Fornitore, che comprova l'esecuzione a regola d'arte delle attività elencate nel POA (es. orari d'inizio e di fine delle attività, numero di ore erogate per singolo Servizio, eventuali eventi anomali riscontrati).

Il GDA deve essere inserito nel Sistema Informativo il giorno lavorativo successivo dalla conclusione delle attività.

Il DEC e/o suoi delegati devono poter inserire nel GDA proprie osservazioni, eventuali commenti, elogi, puntualizzazioni e controdeduzioni.

Il GDA è articolato con le stesse sezioni in cui è articolato il POA, pertanto, esso si ottiene integrando i contenuti del POA sia con lo stato d'avanzamento delle attività programmate sia con l'inserimento delle attività non programmate nel POA.

Il GDA deve contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della fatturazione dei servizi (es. numero di ore erogate nel mese del Servizio di vigilanza fissa, ecc.).

Ove appropriato, in conseguenza di eventi rilevanti ai fini della tutela anticrimine, il Fornitore deve allegare al GDA il Rapporto di evento anomalo, di cui al paragrafo successivo.

Il Giornale delle Attività deve essere allegato al Verbale di Controllo del periodo di riferimento.

6.1.4 Rapporto di Evento Anomalo (REA)

Al verificarsi di eventi accidentali o criminosi che afferiscano alla salute di persone o alla proprietà/possesso di beni, il Fornitore deve redigere il Rapporto di Evento Anomalo, secondo le modalità descritte in Offerta Tecnica. Il Fornitore deve adoperarsi per raccogliere il massimo numero di elementi, al fine di facilitare la ricostruzione dell'evento e le eventuali successive indagini avendo cura di non intralciare le Autorità eventualmente intervenute.

6.2 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI

Il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione, dalla data del Verbale di Consegna, un efficace ed efficiente strumento informativo per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi che consenta:

- la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione attraverso un'opportuna condivisione delle informazioni;
- di avere costantemente a disposizione un quadro aggiornato e completo delle attività svolte presso i vari Obiettivi;
- il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi;
- la pianificazione, la gestione e la consuntivazione delle attività;
- la redazione di una reportistica puntuale e tracciamento dello storico;
- la consultazione dei POA, dei Verbali di Controllo, del Giornale delle Attività, dei Rapporti di Intervento Anomali e di ogni altra documentazione relativa al Contratto di Fornitura.

Il Sistema Informativo deve essere coerente con quanto proposto dal Fornitore in sede di gara nell'Offerta tecnica.

La non conformità nell'esecuzione delle attività nei modi e nei tempi previsti dal presente Capitolato Tecnico, come eventualmente previsto dall'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1.

6.2.1 Tempi e modalità di consegna

Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione dei servizi.

L'elenco dei nominativi dell'Amministrazione ed il relativo livello di accesso verranno formalizzati all'interno del Verbale di Consegna.

Entro 20 giorni naturali e consecutivi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, ovvero diverso termine concordato tra le parti, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema Informativo per il personale dell'Amministrazione abilitato che potrà riguardare ad esempio le principali funzionalità del

software, le eventuali competenze informatiche specifiche necessarie alla corretta consultazione dei dati, la presentazione del manuale d'uso ecc..

L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera, o maggior termine concordato con l'Amministrazione, relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti.

Alla scadenza del contratto il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, in formato standard (XML, ASCII, MS Office o come richiesto dall'Amministrazione) tutti i dati raccolti e gestiti dal Sistema Informativo. Inoltre, il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che l'Amministrazione intenderà utilizzare al termine della fornitura.

6.2.2 Caratteristiche del Sistema Informativo

Il Sistema Informativo dovrà essere basato su una architettura hardware/software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori.

Tale sistema dovrà essere:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito e configurato e personalizzato in funzione del servizio;
- reso accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza del contratto, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati alla scadenza, a seguito di esplicita richiesta;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Convenzione e dei singoli OdF/OAF;
- reso accessibile via web, da remoto e in qualsiasi momento, tramite l'utilizzo dei più diffusi browser di navigazione (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari, etc...) senza necessità di installare software aggiuntivi e indipendentemente dal Sistema Operativo installato sul dispositivo client;
- strutturato prevedendo diversi livelli di utenza e relativi livelli di accessibilità (es. accesso all'intero database, a sezioni specifiche dello stesso, ecc.) e di autorizzazione (es. Modalità solo lettura/modalità editor, ecc.);
- integrato con il servizio di Contact Center.

Si riporta di seguito l'elenco minimo di informazioni che devono essere gestite dal Sistema Informativo:

- nome, cognome, numero di matricola, qualifica, ora di entrata in servizio e termine del servizio per ogni singola risorsa impiegata, con indicazione della attività specifica a cui è stata destinata, ad esempio gestione della postazione di comando e controllo, trasporto valori, ecc.;
- POA ed eventuale MSA;
- Giornale Delle Attività;
- Registro dei controlli;
- Registro delle segnalazioni;
- anagrafica degli Apprestamenti in gestione al Fornitore;
- orario nel quale è stata completata l'attività di verifica preliminare degli Apprestamenti, con indicazione dell'orario in cui il varco di sicurezza è diventato pienamente operativo;
- orario nel quale è stata completata l'attività di chiusura degli apparati del varco ed il varco di sicurezza non è quindi più operativo;
- indicazione semplificata di eventuali annotazioni nel registro di controllo degli Apprestamenti;
- orario di manifestazione di malfunzionamento di un Apprestamento, orario nel quale è stato richiesto l'intervento del tecnico di manutenzione, orario di arrivo sul posto del tecnico e orario di ripristino della piena funzionalità dell'Apprestamento;
- orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
- situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;

- orari durante i quali è stata svolta attività di stewarding/servizio d'ordine.

In caso di mancato funzionamento del Sistema informativo, il Fornitore deve segnalarlo tempestivamente al DEC e garantirne ripristino entro 24 ore, salvo applicazione di eventuale penale.

Tutti i dati prodotti per il periodo di vigenza del contratto sono di proprietà dell'Amministrazione. Il Fornitore nella gestione informatizzata delle informazioni e delle segnalazioni si impegna al rispetto degli obblighi sulla privacy di cui al GDPR n. 679/2016 e, se incaricato dall'Amministrazione Contraente, alla distruzione dei dati raccolti nei registri di controllo entro i termini indicati dall'Amministrazione medesima.

6.3 SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)

L'Amministrazione è tenuta a definire le procedure di sicurezza che intende adottare (ad esempio l'ingresso dei visitatori potrebbe essere gestito in molti modi diversi: si potrebbe definire o meno la necessità di avvertire la persona di contatto interna all'Amministrazione prima di consentire l'accesso, potrebbero essere rilasciati badge con diversi gradi di autorizzazione, potrebbero esserci orari il cui ingresso non è consentito, ecc.) e a trasferirle al Fornitore in modo che possa metterle in atto.

Tali procedure sono formalizzate in un documento unico che le contenga, così da facilitarne l'aggiornamento e la condivisione. Tale documento nel presente Capitolato Tecnico prende il nome di Manuale di Sicurezza Anticrimine.

Il Manuale della Sicurezza Anticrimine è un documento che definisce in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dai terzi presenti nell'Obiettivo e dai dipendenti del Fornitore. L'eventuale redazione è a cura dell'Amministrazione, tuttavia, se richiesto dalla stessa, il Fornitore è tenuto a fornire supporto all'Amministrazione per la definizione del documento; resta tuttavia onere dell'Amministrazione l'approvazione del documento, come pure la divulgazione formale ai soggetti coinvolti nelle procedure, inclusi i propri dipendenti.

Pertanto, se richiesto dall'Amministrazione, entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1, il Fornitore deve supportare il DEC nella redazione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire la sicurezza anticrimine, in conformità alla norma EN 31000, presso gli specifici Obiettivi. Il Fornitore è tenuto ad elaborare e consegnare al DEC il documento, raccogliendo ed esaminando, per eventuale recepimento, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati emessi dall'Amministrazione.

Il DEC, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA che dovranno essere recepite dal Fornitore entro 10 giorni, salvo diversi accordi tra le parti.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il MSA dovrà contenere:

- modalità di sviluppo dell'analisi di rischio, modalità di determinazione dell'impatto e della probabilità di accadimento del rischio, attribuzione della classe di rischio specifico, in conformità a quanto indicato dalla norma EN 31000;
- descrizione degli Apprestamenti e loro principali modalità di utilizzo;
- procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo;
- procedure per il controllo dei visitatori;
- procedure per il controllo di borse che i visitatori vogliano introdurre all'interno degli Obiettivi;
- procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;

- procedure di sicurezza per la gestione di oggetti abbandonati di cui non sia possibile identificare il proprietario;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungono da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
 - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
 - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno degli Obiettivi, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
 - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
 - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano visitatori, il personale dipendente del Fornitore, il personale dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente del Fornitore, un visitatore, un dipendente dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure afferenti la raccolta di ogni informazione utile legata ad eventi anomali, che possono essersi verificati durante lo svolgimento delle Attività;
- modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- procedure per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine;
- procedure per l'esadimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate;
- altre procedure di sicurezza.

Resta inteso che, nell'ambito del percorso formativo teorico-pratico il Fornitore deve garantire che ogni addetto ai servizi operativi sia adeguatamente formato sui contenuti del MSA per le parti di specifica competenza.

Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1, e, comunque, ogni qualvolta occorra una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

6.4 SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà attivare il servizio di Contact Center, opportunamente dimensionato, progettato ed integrato al Sistema Informativo.

Il servizio dovrà essere erogato come descritto nel presente paragrafo e nei paragrafi successivi, nonché secondo le modalità operative e di gestione proposte in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna e dovrà prevedere almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- numero verde presidiato da operatori telefonici dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 17.30;
- segreteria telefonica e indirizzo e-mail/PEC per l'invio di segnalazioni in orari e nei giorni in cui il numero verde non è presidiato da operatori telefonici;
- numero di telefono dedicato per emergenze/urgenze con reperibilità 24 ore su 24.

Gli utenti autorizzati ad usufruire del servizio di Contact Center saranno identificati dall'Amministrazione Contraente nel Verbale di Consegna.

La non conformità nell'esecuzione delle attività nei modi e nei tempi previsti dal presente Capitolato Tecnico, come eventualmente previsto dall'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.1.

6.4.1 Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza. La gestione delle chiamate deve, inoltre, riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- solleciti;
- reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente.

6.4.2 Tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate garantendo il rispetto della normativa sul trattamento delle informazioni sensibili e della privacy, all'interno del Sistema Informativo, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Tipologia di chiamata	Informazioni minime da registrare
Informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	<ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; ▪ numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
Richieste di chiarimenti e informazioni nei servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione
solleciti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attività sollecitata; ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; ▪ motivo del sollecito.
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; ▪ motivo del reclamo

7. STRUTTURA DEL FORNITORE

Per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato con riferimento a ciascun lotto, dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà individuare le seguenti figure professionali minime:

- **Supervisore della Convenzione:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei servizi in Convenzione nei confronti della Città Metropolitana di Torino e di tutte le Amministrazioni, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio, i cui riferimenti (recapito telefonico, e-mail e PEC) dovranno essere indicati a Città Metropolitana di Torino nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione secondo quanto indicato nel disciplinare di gara.

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti aventi ad oggetto i servizi di vigilanza, di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Supervisore della Convenzione sono affidate le seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore della Convenzione;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione;
- implementazione delle azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestione degli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla Città Metropolitana di Torino;
- supervisione del processo di fatturazione dei servizi;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Città Metropolitana di Torino e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- altre funzioni proposte in sede di gara nell'Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

In caso di sostituzione del Supervisore nel corso della Convenzione, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta alla Città Metropolitana di Torino e all'Amministrazione Contraente, inviando congiuntamente i riferimenti del Supervisore della Convenzione proposto in sostituzione, il quale dovrà possedere equivalenti capacità tecnico-professionali ed esperienza lavorativa rispetto a quanto proposto dal Fornitore in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

- **Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura e nell'eventuale Ordine Aggiuntivo di Fornitura, i cui riferimenti (recapito telefonico, e-mail e PEC) dovranno essere indicati all'Amministrazione Contraente nel Piano Dettagliato delle Attività (PDA).

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti di servizi di vigilanza, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e gestione di tutti i servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura (OdF) ed eventuali Ordinativi Aggiuntivi di Fornitura (OAF);
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Il Gestore del Servizio deve essere costantemente in contatto con tutto il personale in servizio e deve essere pronto ad intervenire tempestivamente, ove vengano segnalate situazioni anomale, non risolvibili a distanza.

- **Addetto alle emergenze (solo in caso di attivazione dei servizi di vigilanza fissa, stewarding, servizio d'ordine e/o servizi fiduciari):** la persona fisica, individuata tra il personale di volta in volta in servizio presso ciascun Obiettivo, quale referente unico per l'Amministrazione nella gestione delle emergenze (es. primo soccorso, antintrusione, antincendio).

È facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per una pluralità di Amministrazioni, il Fornitore dovrà fornire un numero sufficientemente adeguato di Gestori del Servizio in relazione al numero delle Amministrazioni Contraenti in conformità a quanto proposto in sede di Offerta Tecnica. È fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione di servizi.

Al momento della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà possedere, a qualsiasi titolo, almeno una sede operativa nel territorio del lotto aggiudicato.

7.1 PERSONALE DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto di Fornitura la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione e al fine di far fronte ad eventi straordinari con carattere di emergenza/urgenza, coerentemente con la struttura organizzativa proposta in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Il personale dedicato deve possedere le competenze tecniche e le eventuali abilitazioni necessarie a realizzare correttamente i servizi, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente e con quanto proposto in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Il Fornitore deve presentare, all'interno del Piano Dettagliato delle Attività, l'elenco del personale dedicato alla prestazione dei servizi completo di funzioni, qualifiche e possesso di abilitazioni ove necessarie.

Il personale dedicato deve:

- essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio;
- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di sicurezza secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e proposto nell'Offerta Tecnica, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione;
- indossare un'ideale divisa provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente in materia e come eventualmente proposto in Offerta tecnica, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- essere dotato ed equipaggiato secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente in materia, dal presente Capitolato Tecnico ed eventualmente dall'Offerta Tecnica, garantendone la costante e piena funzionalità.
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio, improntato alla massima educazione e correttezza, ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il personale del Fornitore ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione. Nello specifico il personale del Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il personale del Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità delle risorse impiegate e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale impiegato dell'appalto senza che ciò dia diritto al Fornitore di chiedere alcun onere aggiuntivo. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 5 giorni naturali e consecutivi, dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Allo stesso modo, nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si impegna a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti. In particolare, deve essere in grado di incrementare, al massimo entro 2 giorni lavorativi, o come eventualmente proposto in Offerta Tecnica, dalla specifica richiesta dell'Amministrazione, il numero del personale, sia armato che non armato, fino alla concorrenza del doppio di quanto sia normalmente adibito al servizio.

7.1.1 Sicurezza sul lavoro

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, dovrà:

- provvedere affinché il personale dedicato all'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro;
- dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.

7.1.2 Rischi interferenziali

Il Fornitore con la presentazione dell'offerta, prende visione ed accetta il Documento Unico di valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI), allegato al presente Capitolato Tecnico, recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto, predisposto dalla Stazione Appaltante ai sensi del D.lgs. 81/2008 e s.m.i. e si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a fronteggiare i rischi derivanti da eventuali interferenze tra le attività.

Il Fornitore si impegna, all'atto della stipula del contratto, a sottoscrivere i DUVRI riferiti all'attività appaltata all'interno degli Obiettivi di competenza delle Amministrazioni Contraenti. Inoltre, il Fornitore si impegna, ove necessario, a condividere ed approvare, prima di ogni intervento presso gli Obiettivi sedi di Istituzioni scolastiche o sedi di uffici di altri Enti rispetto all'Amministrazione Contraente, l'integrazione del predetto DUVRI con riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio; tale documento integrativo sarà predisposto dal datore di lavoro. In ogni caso, per ciascun Obiettivo in cui sarà svolto il servizio, il Fornitore è tenuto a sottoscrivere, congiuntamente con il datore di lavoro, il verbale di cooperazione e coordinamento di cui all'art. 26, c. 2 del D. Lgs 81/2008.

L'applicazione delle procedure definite dal DUVRI permette di azzerare i costi delle misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti da interferenze delle lavorazioni.

7.2 CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'art. 11, comma 1 del D.lgs 36/2023, il contratto collettivo applicato è il CCNL per Dipendenti da Istituti e Imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari in vigore.

Il Fornitore è tenuto a:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese le norme e le procedure in materia di retribuzione, previdenza, contribuzione, assistenza e assicurazione sociale, nonché quelle in tema di igiene e sicurezza dei lavoratori, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- applicare nei confronti dei propri lavoratori dipendenti condizioni contrattuali e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) di riferimento e dagli accordi integrativi territoriali, per la zona nella quale sono svolte le prestazioni;
- osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente.

I suddetti obblighi vincolano il Fornitore indipendentemente dalla sua qualificazione giuridica, sociale, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

7.3 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e la prosecuzione del rapporto di lavoro subordinato del personale attualmente impiegato per i servizi di vigilanza, si applica quanto previsto dall'art. 57 del D.lgs 36/2023 e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per Dipendenti da Istituti e Imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari in vigore.

Ciascuna amministrazione, in sede di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, fornisce al Fornitore le informazioni (es. qualifiche, livello CCNL applicato, ore annue lavorate, ecc.), relative al personale occupato dal precedente appaltatore del servizio.

7.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore si impegna a istruire il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi in oggetto con specifici corsi professionali così come indicato nel presente Capitolato Tecnico ed eventualmente proposti nell'Offerta Tecnica, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme tempo per tempo vigenti in materia. Tali corsi di formazione devono essere attinenti ai servizi di vigilanza.

Il Fornitore deve presentare, all'interno del Piano Dettagliato delle Attività, il Piano di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione, con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Annualmente il Fornitore consegna al DEC la dichiarazione attestante l'avvenuta

formazione del personale e, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, anche i relativi attestati. Resta inteso che eventuale nuovo personale dovrà essere formato alle stesse condizioni di cui sopra.

La mancata presentazione del Piano di Formazione e/o la mancata erogazione dei corsi di formazione e/o la documentazione attestante l'avvenuta erogazione dei corsi di formazione, determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 13.1.

7.4.1 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate

Alla data di firma del Verbale di Consegna, il Fornitore deve garantire che tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi possieda la seguente formazione di base specifica:

- formazione per "Addetti al Servizio Antincendio" livello 2 D.M. 02/09/2021 – 8h;
- esame di idoneità Tecnica Antincendio D.M. 02/09/2021 e Lg 609/1996;
- formazione per "Addetti al Primo Soccorso" gruppo B D.M. 388/2003 – 12h;
- formazione per addetti all'uso del defibrillatore semiautomatico (DAE) D.G.R.P. 02/02/2015 N.16-979 – 4h;

e relativi aggiornamenti.

Tutto il personale del Fornitore deve essere formato per la gestione di situazioni emergenziali che dovessero verificarsi nel corso di svolgimento delle attività, fornendo altresì il proprio supporto al personale individuato dall'Amministrazione.

A tal fine dovrà partecipare alle simulazioni di emergenza organizzate dall'Amministrazione o da terzi incaricati e dovrà rendersi disponibile a partecipare ad appositi corsi formativi, ai successivi corsi di aggiornamento ed alle esercitazioni previste, organizzati ed erogati a cura e spese della Stazione appaltante in relazione alle procedure previste nel MSA.

Inoltre, il personale del Fornitore dovrà possedere la conoscenza di manovre elementari afferenti ai rischi di *safety - security* individuati nel Manuale della Sicurezza Anticrimine, sui seguenti impianti tecnologici degli Obiettivi:

- impianti elettrici, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di ventilazione e condizionamento, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di distribuzione gas e acqua, con particolare attenzione alle valvole d'intercettazione;
- impianti di sollevamento (es. ascensori e montacarichi), con particolare attenzione alla manovra di riporto al piano.

Inoltre, entro la data di firma del Verbale di Consegna, il Fornitore deve garantire a tutte le risorse impiegate presso gli Obiettivi di un'Amministrazione Contraente l'erogazione di corsi di formazione specifica istituiti nell'ambito di un percorso formativo teorico-pratico, come eventualmente proposto in sede di Offerta Tecnica, relativo alle specifiche necessità legate all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto. Tale percorso formativo teorico-pratico, dovrà prevedere per ogni addetto un aggiornamento almeno annuale di durata minima di 4 ore e potrà riguardare anche ulteriori temi specificatamente concordati con il D.E.C.

7.4.2 Requisiti specifici di formazione per il Gestore del Servizio

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 4 ore e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- gestione di un oggetto abbandonato, che per una ragione qualsiasi possa essere ritenuto a rischio di esplosione;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- modelli di comportamento da tenere sulla scena di un crimine;
- modalità di interazione e gestione di soggetti disabili, palesi od occulti (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);

- modalità di verifica taratura di eventuali apprestamenti tecnologici;
- modalità di verifica taratura di un rivelatore di metalli ad arco, con pieni poteri di intervento sui livelli di sensibilità dell'apparato (solo per la Categoria merceologica 1);
- modalità di verifica e di taratura di un apparato radiogeno, con pieni poteri di intervento sulle regolazioni dell'apparato stesso (solo per la Categoria merceologica 1).

7.4.3 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 1

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 12 ore e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza, per le parti di competenza;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- modalità di gestione di un eventuale conflitto con i visitatori;
- elementi di psicologia comportamentale, con particolare attenzione ai rapporti con soggetti con disabilità palesi od occulte (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- comportamenti antiterrorismo, con approfondimenti afferenti alla gestione di oggetti abbandonati, di telefonate terroristiche, di lettere, pacchi e plichi sospetti;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- formazione sulle modalità di evacuazione dei visitatori, ove l'evacuazione venga dichiarata da soggetti debitamente autorizzati;
- tecniche elementari d'individuazione di documenti di riconoscimento potenzialmente contraffatti, che possano esser esibiti dai visitatori;
- comportamento sulla scena del crimine;
- per le sole GPG che svolgono il Servizio di Vigilanza Ispettiva, dovrà essere prevista una formazione specifica sulle modalità di conduzione di tale attività, in conformità alle tipologie di controlli.

7.4.3.1 Requisiti specifici di formazione per le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso

Le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso richiedono particolari requisiti formativi, ulteriori rispetto a quanto già descritto. Di seguito sono elencati gli ambiti formativi a cui dovranno essere sottoposte le G.P.G. addette alla gestione dei principali apprestamenti di security impiegati nei varchi di ingresso ai visitatori.

Ambito formativo	Facoltativo/Obbligatorio
<p>Utilizzo tecnico dell'Apparato radiogeno, ivi include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le operazioni all'avvio di verifica di funzionalità dell'apparato, prima dell'apertura del varco ai visitatori. A tal fine dovrà essere utilizzata la valigia standardizzata di test o altra procedura e strumentazione indicata dal fornitore dell'apparato e fornita dall'Amministrazione; • il riconoscimento di oggetti, evidenziati sul monitor, che richiedono un ulteriore esame approfondito da parte della G.P.G.; • la compilazione del registro dei controlli. 	<p>Obbligatorio nel caso in cui la gestione dell'apparato radiogeno sia oggetto dell'OdF dell'Amministrazione Contraente</p>
<p>Utilizzo tecnico del rivelatore di metalli, sia ad arco sia a spatola, ivi include:</p>	<p>Obbligatorio nel caso in cui la gestione del rivelatore di metalli ad arco o a spatola sia oggetto</p>

<ul style="list-style-type: none"> le operazioni all'avvio di verifica di funzionalità dell'apparato, prima dell'apertura del varco ai visitatori. A tal fine dovrà essere utilizzata l'attrezzatura standardizzata di test od altra procedura e strumentazione indicata dal produttore dell'apparato e fornita dall'Amministrazione; addestramento all'individuazione, sul corpo del visitatore, di oggetti che possono aver attivato la segnalazione di allarme del rivelatore di metalli; compilazione del registro dei controlli. 	dell'OdF dell'Amministrazione Contraente
Formazione avanzata per il Gestore del Servizio afferente al rivelatore di metalli, dotato di appositi privilegi di accesso alla programmazione del rivelatore di metalli, utilizzando la specifica attrezzatura standardizzata di test fornita dall'Amministrazione, diversa da quella che viene quotidianamente utilizzata dall'operatore; compilazione del registro dei controlli	Obbligatorio nel caso in cui la gestione del rivelatore di metalli ad arco sia oggetto dell'OdF dell'Amministrazione Contraente

7.4.3.2 *Requisiti specifici per la formazione delle G.P.G. addette alla gestione della postazione locale di comando e controllo*

La G.P.G. addetta alla postazione di comando e controllo presso un Obiettivo dell'Amministrazione Contraente deve avere piena e diretta conoscenza di tutta l'impiantistica di security presente all'interno della postazione.

A tal fine, l'Amministrazione metterà a disposizione i manuali tecnici degli apparati e si accerterà che la G.P.G. in servizio sia in grado di effettuare manovre ordinarie e straordinarie, escluse manovre che richiedano l'intervento di un tecnico di manutenzione, in modo da garantire la continua funzionalità degli impianti in questione.

La G.P.G. addetta alla postazione deve anche essere in grado di gestire le chiavi di varie zone di un Obiettivo, secondo istruzioni che verranno fornite a cura dell'Amministrazione.

7.4.4 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla Categoria Merceologica 2

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 8 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza, per le parti di competenza;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo);
- comportamento sulla scena del crimine (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo);
- modalità di conduzione di vigilanza ispettiva, in conformità alle tipologie di controlli (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo).

7.4.5 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla Categoria Merceologica 3

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 4 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza, per le parti di competenza;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto.

7.4.6 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi alla categoria merceologica 6

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 8 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza, per le parti di competenza;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- modalità di gestione di un eventuale conflitto con i visitatori;
- elementi di psicologia comportamentale, con particolare attenzione ai rapporti con soggetti con disabilità palesi od occulte (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- comportamenti antiterrorismo, con approfondimenti afferenti alla gestione di oggetti abbandonati, di telefonate terroristiche, di lettere, pacchi e plichi sospetti;
- modalità di evacuazione dei visitatori, ove l'evacuazione venga dichiarata da soggetti debitamente autorizzati;
- tecniche elementari d'individuazione di documenti di riconoscimento potenzialmente contraffatti, che possano esser esibiti dai visitatori.

8. STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.), nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.

Il D.E.C. può avvalersi di uno o più Supervisor Operativi ai quali verrà demandato il compito di monitorare e di controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura per il singolo Obiettivo o gruppi di Obiettivi.

9. LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

In sede di Ordinatorio di Fornitura, l'Amministrazione specifica l'eventuale messa a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli Obiettivi oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 3.2.2.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa

custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, le utenze sono a carico dell'Amministrazione.

10. PREZZI DEI SERVIZI E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

10.1 PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi si distinguono in quattro tipologie come di seguito dettagliato:

- I prezzi espressi in €/ora si riferiscono a:
 - Vigilanza fissa;
 - Vigilanza antirapina
 - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza fissa);
 - Stewarding;
 - Servizio d'ordine;
 - Servizi fiduciari;
- I prezzi espressi in €/ispezione si riferiscono a:
 - Vigilanza ispettiva;
 - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza ispettiva);
- I prezzi espressi in €/mese ad Obiettivo si riferiscono a:
 - Telesorveglianza e/o televigilanza con intervento presso l'Obiettivo;
 - Gestione chiavi.

10.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

10.2.1 Remunerazione dei servizi a misura

I seguenti servizi:

- Vigilanza fissa;
- Vigilanza ispettiva;
- Vigilanza antirapina;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;
- Stewarding;
- Servizio d'ordine;
- Servizi fiduciari;

saranno remunerati a misura su base mensile e corrisposto secondo le modalità e le tempistiche definite al paragrafo 17.

In particolare, l'importo per la remunerazione dei servizi a misura è determinato su base mensile, come di seguito specificato:

$$\text{Importo mensile} = \sum_{i=0}^n p_i * q_i$$

Dove:

- p_i : è il prezzo unitario, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, relativo all'i-esima tipologia di servizio erogato, riferito all'Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica;

- q_i : rappresenta la quantità relativa all' i -esima all' i -esima tipologia di servizio erogato, espressa nella corrispondente Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica.

10.2.2 Remunerazione dei servizi a canone

I seguenti servizi:

- Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
- Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo;
- Gestione chiavi.

sono remunerati mediante un canone mensile ad Obiettivo determinato come di seguito specificato:

$$C_{mensile} = \sum_{i=0}^n p_i * q_i$$

Dove:

- p_i : è il canone mensile, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, all' i -esima tipologia di servizio erogato a canone, riferito all'Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica;
- q_i : rappresenta il numero di Obiettivi presso i quali è stato erogata l' i -esima tipologia di servizio a canone incluso all'interno dell'OdF, come eventualmente modificato dall'OAF, espressa nella corrispondente Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica.

11. REVISIONE DEI PREZZI

La revisione dei prezzi unitari in aumento ed in diminuzione è ammessa secondo quanto previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica.

In particolare, qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si farà riferimento agli indici delle retribuzioni contrattuali orarie del settore di riferimento, pubblicati dall'ISTAT unitamente alla relativa metodologia di calcolo.

La revisione dei prezzi unitari, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, viene concordata tra il Fornitore e il Soggetto Aggregatore di riferimento su richiesta scritta del Fornitore adeguatamente documentata, a seguito di apposita istruttoria.

Potrà essere richiesto il primo adeguamento dei prezzi decorsi 12 mesi dalla data di attivazione della Convenzione, non sono ammesse variazioni retroattive.

12. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO

12.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di svolgere tutte le attività di controllo e di verifica di conformità in corso di esecuzione che ritenga opportune con qualsiasi modalità e in ogni momento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 26/2023, e finalizzate alla verifica della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Le verifiche riguarderanno il rispetto delle tempistiche previste nel Programma Operativo delle Attività, il corretto svolgimento delle attività, il rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e dei relativi allegati, e di quanto oggetto di Offerta Tecnica presentata dal Fornitore, e il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa).

L'Amministrazione Contraente può effettuare controlli a campione (ad es. per la verifica della periodicità), così come può svolgere controlli in contraddittorio (ad es. quelli relativi alla qualità dell'esecuzione del servizio) con un delegato dal Fornitore; tali controlli potranno avvenire in qualsiasi momento, svincolati dall'orario delle prestazioni, con preavviso di almeno 24 ore per quelli in contraddittorio. Per le verifiche in contraddittorio con il Fornitore l'esito del controllo verrà sottoscritto dalle parti in apposito verbale.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata. In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore, l'Amministrazione Contraente potrà applicare le penali definite nel paragrafo 13.1.

La fatturazione potrà essere effettuata previo buon esito delle verifiche di conformità, come meglio spiegato al successivo paragrafo 17.

12.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEFINITIVA

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 26/2023, all'emissione, in caso di esito positivo, del documento di verifica di conformità definitiva delle prestazioni eseguite dal Fornitore

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, ai fini della liquidazione del saldo, del rilascio del relativo certificato di verifica di conformità e di eventuali ulteriori adempimenti.

13. GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

Le Amministrazioni Contraenti dovranno segnalare mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC al Fornitore ed al Soggetto Aggregatore di riferimento, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio oggetto del Contratto di Fornitura. La segnalazione di un inadempimento deve essere comunicata dall'Amministrazione al Fornitore entro 7 giorni lavorativi dalla rilevazione del medesimo.

Nella predetta comunicazione di contestazione dell'inadempimento dovranno essere necessariamente indicate almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione Contraente e nominativo del DEC e/o di altro referente;
- riferimento dell'Ordinativo di Fornitura;
- ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

L'invio della predetta comunicazione costituisce avvio del procedimento di contestazione di inadempimento e applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione Contraente o del Soggetto Aggregatore di riferimento secondo le rispettive competenze e secondo le modalità stabilite nella Convenzione e nei paragrafi successivi.

Il Fornitore potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto nel termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee, a giudizio del Soggetto

Aggregatore di riferimento o dell'Amministrazione Contraente, a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali previste nel paragrafo successivo, e nella Convenzione, per le singole fattispecie.

13.1 PENALI

Con riferimento a ciascun Contratto di Fornitura attuativo della presente Convenzione, in ogni caso di inadempimento, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio stabiliti nella documentazione di gara e offerti dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, sono stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, le penali della tabella seguente.

INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
Ritardo nell'attivazione dei servizi (paragrafo 3.2)	Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ritardo nell'approvazione di un OAF (paragrafo 3.2.3)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Non conformità e/o ritardo nell'esecuzione delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico e all'Offerta Tecnica	Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno lavorativo di inadempienza
Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale (paragrafo 7.4)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo o di inadempienza rispetto ai termini previsti
Ritardo nella riconsegna (paragrafo 3.2.4)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ogni altra non conformità nell'esecuzione di una delle attività di cui al POA e al Capitolato, come eventualmente proposto in Offerta Tecnica	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di non conformità

Inoltre, in conformità degli obblighi assunti dal Fornitore con la sottoscrizione della presente Convenzione relativi alla prestazione a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e tenuto conto del compito del Soggetto Aggregatore di riferimento, relativo al monitoraggio del corretto adempimento di tutte le attività relative alla presente Convenzione, il Soggetto Aggregatore di riferimento potrà applicare le penali della tabella seguente

INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
Ritardo nella comunicazione della correttezza della RPF (paragrafo 3.2.1)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ritardo nel concordare il calendario del sopralluogo a seguito della RPF e ritardo nell'effettuazione del sopralluogo (paragrafo 3.2.2)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ritardo nella comunicazione della possibilità di accettare l'eventuale OdF (paragrafo 3.2.1)	Euro 25,00 (venticinque/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ritardo nella presentazione del PDA o non conformità del PDA (paragrafo 3.2.3)	Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo o di non conformità rispetto ai termini previsti
Ritardo nella presentazione della nuova versione del PDA a seguito delle richieste di modifiche da parte dell'Amministrazione Contraente (paragrafo 3.2.3)	Euro 25,00 (venticinque/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ritardo nella consegna della reportistica (paragrafo 19)	Euro 25,00 (venticinque/00) per ogni

	giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti
Ogni altro ritardo nel rispetto delle tempistiche definite nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica	Euro 25,00 (venticinque/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti

Ai fini della contestazione delle penali di cui sopra, in tutte le ipotesi di inadempimento per ritardo della prestazione, come specificato nel Capitolato Tecnico, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni stabilite nella presente Convenzione; in tal caso l'Amministrazione Contraente e il Soggetto Aggregatore di riferimento, per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali definite in precedenza sino al momento in cui i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. Le scadenze di cui alle precedenti tabelle sono da considerarsi quelle del Capitolato e dei relativi allegati, se non già variate in sede di Offerta Tecnica dalla proposta del Fornitore. In questo caso per l'applicazione della penale si fa riferimento alla scadenza offerta e comunque alla più breve.

Ciascuna singola Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del proprio Ordinativo di Fornitura, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Parimenti il Soggetto Aggregatore di riferimento per quanto di sua competenza, potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo contrattuale, tenuto conto delle penali applicate dalle Amministrazioni Contraenti, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

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

14.DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni Contraenti e/o di terzi, in virtù dei servizi oggetto della Convenzione e degli OdF, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Il Fornitore dovrà essere assicurato, e così anche il personale impiegato nel servizio, per i rischi relativi a responsabilità civile verso terzi, per qualsiasi danno o evento possa essere causato a persone o cose, esonerando espressamente il Soggetto Aggregatore di riferimento e le Amministrazioni Contraenti da qualsiasi responsabilità civile e amministrativa per danni che dovessero verificarsi nell'espletamento del servizio.

Pertanto, all'atto della sottoscrizione della Convenzione, il Fornitore dovrà essere in possesso:

- di un'adeguata copertura assicurativa per RC AUTO per tutti i mezzi impiegati nello svolgimento del servizio;
- di un'adeguata polizza assicurativa, con esclusivo riferimento alla Convenzione, con un massimale unico minimo per responsabilità civile (RCT) di € 2.500.000,00 per sinistro e per persona e deve comprendere anche la garanzia di Responsabilità civile verso i prestatori d'opera (RCO) per un massimale minimo di € 2.500.000,00 per sinistro e di € 1.000.000,00 per persona.

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della copertura assicurativa per RC auto e della polizza assicurativa per tutta la durata della Convenzione è condizione essenziale e, pertanto, qualora il

Fornitore non sia in grado di provarla in qualsiasi momento, la Convenzione ed ogni singolo OdF/OAF si risolvono di diritto.

15. RISOLUZIONE DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA E DELLA CONVENZIONE

Nell'ipotesi di applicazione di penali da parte dell'Amministrazione Contraente per un importo complessivo superiore alla misura del 10% (dieci per cento) del valore del singolo Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potranno risolvere di diritto, in tutto o in parte, i singoli Ordinativi di Fornitura, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore tramite PEC.

Inoltre, nell'ipotesi di applicazione di penali da parte delle Amministrazioni Contraenti e del Soggetto Aggregatore di riferimento per un importo complessivo superiore alla misura del 10% (dieci per cento) del valore della Convenzione, il Soggetto Aggregatore di riferimento, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto la Convenzione per grave inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con PEC.

16. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto viene qualificato di "pubblica utilità" e, pertanto, per nessuna ragione potrà essere interrotto od eseguito solo in parte. In caso di scioperi, il Fornitore dovrà garantire la continuità del servizio comunicando al DEC i nominativi degli operatori sostituiti e le modalità di garanzia del servizio.

Il Fornitore dovrà comunicare per iscritto all'Amministrazione contraente la data di inizio dello sciopero almeno 5 (cinque) giorni prima dello stesso. Il Fornitore dovrà comunque garantire, anche in tali periodi, la reperibilità del Supervisore della Convenzione e del Gestore del Servizio o dei loro sostituti.

Qualsiasi variazione del servizio rispetto a quanto definito in sede di gara dovrà essere preventivamente autorizzata dalla singola Amministrazione, qualsiasi variazione effettuata senza preventiva autorizzazione e qualsiasi interruzione del servizio saranno considerate inadempienze gravissime.

17. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A titolo di remunerazione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato viene riconosciuto al Fornitore un corrispettivo mensile, nei termini e alle condizioni indicate nello Schema di Convenzione, comprensivo di tutte le prestazioni stabilite dal presente Capitolato, nei relativi allegati e di quanto offerto in sede di Offerta Tecnica dal Fornitore.

Il Fornitore, a seguito dell'approvazione del Verbale di Controllo del periodo di riferimento, dovrà presentare un documento riepilogativo contenente:

- Ore/uomo erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti servizi:
 - Vigilanza fissa;
 - Vigilanza antirapina
 - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza fissa);
 - Stewarding;
 - Servizio d'ordine;
 - Servizi fiduciari
- Numero di ispezioni erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
 - Vigilanza ispettiva;

- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza ispettiva);
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Gestione chiavi (per singolo Obiettivo);
- Numero di interventi presso l'Obiettivo, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo).

Inoltre, nel documento riepilogativo dovranno essere esplicitati:

- l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- l'importo complessivo cumulato da inizio Contratto per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli;
- importo residuo del valore del contratto calcolato quale differenza tra l'importo del contratto e l'importo complessivo liquidato.

L'Amministrazione, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata. A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni naturali e consecutivi dalla consegna.

Avuta l'approvazione del documento riepilogativo da parte del DEC, il Fornitore provvede quindi all'emissione della fattura mensile.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della predetta documentazione e delle sue modalità di presentazione ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo mese, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati. L'Amministrazione ha facoltà di richiedere al Fornitore fatture separate relative all'erogazione del servizio ai singoli immobili, al fine di beneficiare di particolari agevolazioni fiscali che sono o che saranno previste dalla normativa vigente o per scopi di bilancio dell'Amministrazione medesima.

Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nello Schema di Convenzione.

18. CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Convenzione, il Soggetto Aggregatore di riferimento si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti. A titolo meramente indicativo e non esaustivo, tali indagini potranno avere ad oggetto:

- grado di apprezzamento della gestione del contratto, della programmazione degli interventi e dell'esecuzione degli stessi;
- grado di apprezzamento dei servizi gestionali;
- grado di apprezzamento del servizio erogato dal Gestore del Servizio.

19. REPORTISTICA

Con riferimento a ciascun lotto, il Fornitore dovrà inviare al Soggetto Aggregatore di riferimento, su base semestrale, entro il giorno 15 del mese successivo al semestre di riferimento, e alla scadenza/esaurimento della Convenzione, i dati riassuntivi relativi ai servizi erogati. In particolare, tali report devono essere forniti in un formato elettronico tale da garantirne l'elaborazione successiva da parte del Soggetto Aggregatore di riferimento (es. file excel) e devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazioni Contraenti;
- servizi erogati con il dettaglio della tipologia e delle relative quantità erogate in termini di importi;
- eventuali penali applicate dalle Amministrazioni Contraenti;
- l'erosione del valore della Convenzione;
- l'elenco del personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi completo di funzioni, qualifiche e possesso di abilitazioni ove necessarie, nonché i riferimenti dei Gestori del Servizio;
- l'attuazione del Piano di Formazione del personale proposto in offerta tecnica.

Il Fornitore deve inviare comunicazione al Soggetto Aggregatore di riferimento, entro 2 giorni naturali consecutivi dalla ricezione, di tutti gli Ordinativi di Fornitura e degli Ordini Aggiuntivi di Fornitura con il dettaglio dell'importo, dell'Amministrazione Contraente e della durata.

Inoltre, con riferimento a ciascun lotto il Fornitore deve consegnare al Soggetto Aggregatore di riferimento, entro 3 mesi prima della conclusione dell'ultimo contratto, una Relazione Finale sull'andamento della Convenzione nell'intero Lotto. Tale Relazione finale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- principali criticità riscontrate;
- proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi nei successivi appalti;
- proposta di modello di erogazione dei servizi;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni finalizzate al miglioramento;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Attività e/o Servizi.

La Città Metropolitana di Torino potrà richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici in formato elettronico e/o in via telematica.

Tutta la reportistica dovrà essere inviata via PEC o mediante applicativo telematico messo a disposizione dalla Città Metropolitana di Torino nel periodo di validità della Convenzione.

La mancata consegna dei report determina l'applicazione di una penale di cui al paragrafo 13.1.

20. ALLEGATI

Allegato A - Modello Richiesta Preliminare Fornitura

Allegato B - Modello Capienza Massimale

Allegato C - Modello Ordinativo di Fornitura

Allegato D - Modello Verbale di Consegna

Allegato E - Modello Ordinativo Aggiuntivo di Fornitura

Allegato F - Modello Verbale di Riconsegna

Allegato G - Elenco prezzi