



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

GUIDA ALLA CONVENZIONE

**LOTTO 4 - ENTI DELL'AMBITO TERRITORIALE DELLE PROVINCE DI BIELLA,
VERBANO-CUSIO-OSSOLA E VERCELLI**

Indice

1. OGGETTO DELLA CONVENZIONE.....	4
1.1. SERVIZI PREVISTI IN CONVENZIONE.....	4
1.2. ADESIONE ALLA CONVENZIONE.....	5
1.3. OBBLIGHI E FACOLTÀ PER LE AMMINISTRAZIONI NON CENTRALI DEL TERRITORIO PIEMONTESE.....	5
1.4. LOTTO DELLA CONVENZIONE.....	5
1.5. DURATA DELLA CONVENZIONE.....	5
1.6. DURATA DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA (ODF).....	5
2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	5
2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF).....	6
2.2. SOPRALLUOGO.....	6
2.3. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA).....	6
2.4. ORDINATIVO DI FORNITURA (ODF).....	6
2.4.1. IMPORTI MINIMI DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA (ODF).....	6
2.4.2. IMPORTO A CONSUMO.....	6
2.5. VERBALE DI PRESA DI CONSEGNA.....	6
2.6. ORDINE AGGIUNTIVO DI FORNITURA (OAF).....	6
2.7. RICONSEGNA DEI LUOGHI.....	6
3. OPERATORE AGGIUDICATARIO.....	6
3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE.....	6
3.1.1. MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LE FIGURE CHIAVE DELL'ORGANIZZAZIONE E TRA ESSE E L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE.....	7
3.1.2. FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	7
4. CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	8
4.1. SERVIZI OPERATIVI.....	8
4.1.1. 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).....	8
4.1.1.1. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA.....	8
4.1.1.2. SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA.....	8
4.1.1.3. SERVIZIO DI VIGILANZA ANTIRAPINA.....	8
4.1.1.4. GESTIONE CHIAVI.....	8
4.1.1.5. APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI.....	8
4.1.2. 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).....	8
4.1.2.1. TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO.....	8
4.1.2.2. TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO.....	8
4.1.2.3. GESTIONE CHIAVI.....	8
4.1.3. 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).....	8

4.1.3.1.	STEWADING.....	8
4.1.3.2.	SERVIZIO D'ORDINE.....	8
4.1.4.	CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA.....	9
4.1.4.1.	SERVIZI FIDUCIARI.....	9
4.1.4.2.	GESTIONE CHIAVI.....	9
4.2.	SERVIZI GESTIONALI.....	9
4.2.1.	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	9
4.2.2.	SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI.....	9
4.2.3.	SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA).....	9
4.2.4.	SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	9
4.3.	GESTIONE DELLE EMERGENZE/URGENZE.....	9
5.	LOCALI IN USO AL FORNITORE.....	9
6.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....	9
6.1.	RIBASSI PERCENTUALI OFFERTI E PREZZI DELLE SINGOLE PRESTAZIONI.....	9
6.2.	ADEGUAMENTO PREZZI.....	10
7.	SUBAPPALTO.....	10
8.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	10
9.	GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI.....	10
9.1.	PENALI.....	10
10.	RISOLUZIONE DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA E DELLA CONVENZIONE.....	10
11.	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	10
12.	RISCHI INTERFERENZIALI.....	10
13.	COPERTURE ASSICURATIVE.....	11
14.	ALLEGATI.....	11

1. OGGETTO DELLA CONVENZIONE

La Convenzione ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di vigilanza agli immobili e alle aree delle Amministrazioni e agli Enti aventi sede nel territorio della Regione Piemonte e della Regione Molise, come descritti nel Capitolato Tecnico, dai relativi allegati tecnici e dalla presente Guida alla Convenzione.

1.1. SERVIZI PREVISTI IN CONVENZIONE

La Convenzione comprende i seguenti servizi:

- **servizi operativi:**
 - 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 (*).
- **servizi gestionali:**
 - programmazione e controllo operativo delle attività;
 - implementazione e gestione del Sistema Informativo (*);
 - supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA);
 - Contact Center;

I servizi operativi e gestionali previsti in Convenzione si dividono in:

- **obbligatori**, ovvero quei servizi che le Amministrazioni Contraenti dovranno necessariamente prevedere all'interno della Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) ai fini dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF);
- **opzionali (sopraindicati con *)**, ovvero quei servizi che ciascuna Amministrazione Contraente potrà decidere se inserire o meno all'interno della Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) in base ai propri fabbisogni.

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).

1.2. ADESIONE ALLA CONVENZIONE

Il ricorso alla Convenzione deve avvenire in conformità a quanto descritto nella presente Guida alla Convenzione e nel Capitolato Tecnico.

1.3. OBBLIGHI E FACOLTÀ PER LE AMMINISTRAZIONI NON CENTRALI DEL TERRITORIO PIEMONTESE

OBBLIGO DI ADESIONE	Con riferimento alle soglie previste dal D.P.C.M. 11/07/2018, l'attivazione del lotto implica l'obbligo di adesione alla Convenzione per le Amministrazioni individuate all'art. 9, comma 3, del D.L. n. 66/2014 convertito con Legge 89/2019, che effettuino acquisti su base annua di importo pari o superiore alla soglia comunitaria
FACOLTÀ DI ADESIONE	Le Amministrazioni che ritenessero di aderire alla Convenzione per l'effettuazione di acquisti di importo inferiore alla suddetta soglia sono libere di procedere

In entrambi i suddetti casi, l'adesione implica accettazione delle condizioni economiche e tecniche risultanti dalla Convenzione stipulata tra l'aggiudicatario ed il Soggetto Aggregatore, senza possibilità di eccezione o modifica negoziale.

1.4. LOTTO DELLA CONVENZIONE

LOTTO	ENTI DI RIFERIMENTO (Amministrazioni Contraenti)	CIG	IMPORTO MASSIMO CONTRATTUALE (IVA esclusa)	CODICI CPV
4	Enti ricadenti nel territorio delle Province di Biella, Verbano-Cusio-Ossola e Vercelli	B318B322A4	Euro 1.402.800,00	79710000-4 79714000-2 79713000-5

1.5. DURATA DELLA CONVENZIONE

Si rinvia al paragrafo 3 del Capitolato Tecnico.

1.6. DURATA DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA (ODF)

Si rinvia al paragrafo 3.1 del Capitolato Tecnico.

2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Si rinvia al paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico.

2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)

Si rinvia al paragrafo 3.2.1 del Capitolato Tecnico.

2.2. SOPRALLUOGO

Si rinvia al paragrafo 3.2.2 del Capitolato Tecnico.

2.3. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)

Si rinvia al paragrafo 3.2.3 del Capitolato Tecnico.

2.4. ORDINATIVO DI FORNITURA (ODF)

Si rinvia al paragrafo 3.2.4 del Capitolato Tecnico.

Come previsto al paragrafo 5 (Servizi operativi) del Capitolato Tecnico, ai fini dell'emissione di un Ordinato 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).

2.4.1. IMPORTI MINIMI DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA (ODF)

Si rinvia al paragrafo 3.2.4 del Capitolato Tecnico.

2.4.2. IMPORTO A CONSUMO

Si rinvia al paragrafo 3.2.4.1. del Capitolato Tecnico.

2.5. VERBALE DI PRESA DI CONSEGNA

Si rinvia al paragrafo 3.2.5 del Capitolato Tecnico.

2.6. ORDINE AGGIUNTIVO DI FORNITURA (OAF)

Si rinvia al paragrafo 3.2.6 del Capitolato Tecnico.

2.7. RICONSEGNA DEI LUOGHI

Si rinvia al paragrafo 3.2.7 del Capitolato Tecnico.

3. OPERATORE AGGIUDICATARIO

R.T.I. ALLSYSTEM s.p.a. / VEDETTA MONDIALPOL s.p.a. Strada Trossi n. 38, 13871 - Verrone (BI) C.F./P. I.V.A. 01579830025 Dati di contatto	Allsystemspa.to@pec.allsystemgroup.it Tondo Gregorio 011.2614821 335.8484898 gregorio.tondo@allsystemgroup.it
--	---

3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

La struttura organizzativa si impegna a incrementare il numero del personale, sia armato che non armato, fino alla concorrenza del doppio di quanto sia normalmente adibito al servizio entro 1 giorno lavorativo della specifica richiesta dell'amministrazione (rif. Capitolato tecnico, par. 7.1)

La struttura organizzativa prevede le seguenti figure professionali:

- **Supervisore della Convenzione:** il ruolo è ricoperto da **Casella Riccardo Alberto**, il quale all'interno dell'impresa ricopre il ruolo di legale rappresentante della società con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Svolge la direzione generale dei servizi di sicurezza primaria;
- **Gestore del Servizio:** il ruolo è ricoperto da **Vincenzo Toscano**, il quale, all'interno dell'impresa ricopre il ruolo di Responsabile Operativo per la Provincia di Torino e formatore del personale relativamente alle attività anticrimine
- **Addetto alle emergenze** (solo in caso di attivazione dei servizi di vigilanza fissa, stewarding, servizio d'ordine e/o servizi fiduciari): il ruolo è ricoperto da **Mario Trovato**, il quale, all'interno dell'impresa ricopre il ruolo di R.s.p.p. svolgendo attività di coordinamento e gestione della sicurezza dei lavoratori, identificazione dei fattori di rischi, valutazione del rischio, individuazione delle misure di sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro

4. MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LE FIGURE CHIAVE DELL'ORGANIZZAZIONE E TRA ESSE E L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

L'interazione avverrà attraverso piani di audit mensili (incontri di coordinamento operativo) e semestrali (incontri di coordinamento generale) per la verifica del servizio erogato, con un permanente controllo della qualità del servizio svolto, attraverso un piano di misure strutturate affinché vi sia una costante crescita.

Le comunicazioni e lo scambio di informazioni, al fine di veicolare l'attività di gestione e coordinamento del servizio, verranno promosse attraverso la programmazione di una serie di riunioni/incontri (in presenza o a distanza) atti a sostenere e governare il sistema di relazioni sia all'interno della propria struttura organizzativa sia nei confronti della Committenza.

Il responsabile del servizio predisporrà, di volta in volta, un piano di Audit che sarà sottoposto all'approvazione dei referenti dell'Amministrazione.

5. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è formato ai fini dell'esecuzione dei servizi oggetto della Convenzione.

Tale formazione comprende i seguenti ambiti formativi e argomenti:

- 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.

- 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, il personale del Fornitore è in possesso, a vario titolo, delle seguenti qualifiche e certificazioni:

- ISO 9001 – qualità;
 - ISO 14001 – ambiente;
 - ISO 45001 – salute e sicurezza sul lavoro;
 - SA8000 – responsabilità sociale;
 - ISO 37001 – Anti-corruzione;
 - ISO 27001 – sicurezza delle informazioni;
 - ISO 22301 – Business Continuity;
 - ISO 39001 – sicurezza del traffico stradale;
 - UNI 10891 – istituti di vigilanza Privata;
 - UNI 11926 – servizi ausiliari alla sicurezza;
 - CEI EN 50518 – centri di monitoraggio e di ricezione di allarme;
 - UNI 10459 – n. 31 security manager;
 - Uni 11925 – responsabile e coordinatore certificati per i servizi ausiliari alla sicurezza;
 - IMQ-AIRVIDEO – responsabile tecnico e tecnici installatori certificati
-
- Percorso formativo continuo condiviso con i referenti dell'amministrazione, volto ad avere personale in servizio capace di consentire il raggiungimento degli obiettivi di prevenzione di eventuali situazioni criminose, di degrado dei livelli di sicurezza per i beni, il personale, gli utenti e ridurre al minimo possibile le conseguenze dovute ad una situazione contingente di emergenza, di atto criminoso di evento naturale o tecnico

Infine, per i requisiti specifici di formazione, si rinvia ai seguenti paragrafi del Capitolato Tecnico:

- Requisiti specifici di formazione per il Gestore del Servizio: paragrafo 7.4.2
- Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 1: paragrafo 7.4.3
- 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: paragrafo 7.4.3.1
- Requisiti specifici per la formazione delle G.P.G. addette alla gestione della postazione locale di comando e controllo: paragrafo 7.4.3.2
- Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 2: paragrafo 7.4.4
- Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 3: paragrafo 7.4.5
- Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi di cui alla Categoria Merceologica 6: paragrafo 7.4.6

6. CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

6.1. SERVIZI OPERATIVI

6.1.1. 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)

6.1.1.1. SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA

Si rinvia al paragrafo 5.1.1 del Capitolato Tecnico.

6.1.1.2. SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA

Si rinvia al paragrafo 5.1.2 del Capitolato Tecnico.

6.1.1.3. SERVIZIO DI VIGILANZA ANTIRAPINA

Si rinvia al paragrafo 5.1.3 del Capitolato Tecnico.

6.1.1.4. GESTIONE CHIAVI

Si rinvia al paragrafo 5.1.4 del Capitolato Tecnico.

6.1.1.5. APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI

Si rinvia al paragrafo 5.1.4 del Capitolato Tecnico.

6.1.2. 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)

6.1.2.1. TELESORVEGLIANZA E TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Si rinvia al paragrafo 5.2.1 del Capitolato Tecnico.

6.1.2.2. TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Si rinvia ai paragrafi 5.2.1 e 5.2.2 del Capitolato Tecnico.

L'intervento sull'obiettivo avviene entro 15 minuti dalla rilevazione di una situazione anomala. Attraverso un'operatività che si fonda su 4 fattori:

- **Prevenzione:** Organizzazione di più sopralluoghi finalizzati all'analisi puntuale delle specificità degli obiettivi sorvegliati. Questi vengono svolti dall'organo di direzione tecnica che effettuerà una dettagliata analisi dei livelli di sicurezza per ogni ubicazione /servizio. Viene analizzato lo storico di fatti accaduti così da consentire di avere una base-dati degli eventi per un efficace valutazione dei rischi e consentire di offrire la soluzione più idonea in termini di organizzazione del servizio
- **Struttura:** presenza di 28 pattuglie prestanti servizio di zona e pronto intervento, disponibili anche come supporto al personal operante presso i siti dell'amministrazione. Tutte le attività sono gestite dalla centrale operativa direttamente presente a Torino con centrale operativa di back-up a Milano, entrambe operative 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.
- **Procedure:** predisposizione di procedure di emergenza atte a fronteggiare ogni situazione di rischio criminoso pronosticabile a priori.
- **Comunicazione:** copertura radio del territorio piemontese, attraverso frequenze in esclusiva concessione ministeriale. Assicurato colloquio diretto e immediato fra le guardie e la centrale operativa oltre che fra gli operatori stessi. Per i siti di particolare complessità si propone inoltre la predisposizione di una rete radio dedicata, finalizzata ad ottenere il semplice ed esclusivo colloquio fra gli operatori in servizio, la centrale operativa e i referenti della committenza. Tutti gli operatori in servizio hanno un sistema di segnalazione SOS e di controllo "uomo a terra" per avere tempestiva informazione in merito a situazioni di emergenza e al loro stato di salute. Gli operatori hanno a disposizione un megafono per semplificare le comunicazioni con le persone circostanti in caso di necessità (solo eventi gravi). Per ogni evento è redatto un rapporto di servizio che viene inoltrato tempestivamente ai referenti dell'amministrazione oltre che reso disponibile per la consultazione sul portale *integraweb*

Durante la gestione di un evento allarme verranno osservate le principali procedure:

- In caso di allarme periferico LAN/GPRS/GSM/RADIO/GPG presente presso il sito dell'amministrazione invia segnalazione al sistema di centralizzazione integracor della centrale operativa

- Sui monitor di centrale operatore giunge una segnalazione di allarme che viene presa in carico dal primo operatore disponibile
- Iniziata la gestione dell'evento appare una schermata con tutte le indicazioni relative all'obiettivo, allarme ricevuto e la scheda di azioni da intraprendere
- Le auto in servizio di pronto intervento sono dotate di un sistema avanzato di gestione delle pattuglie di zona connesso con il sistema di gestione dei giri di ronda e di ricezione allarmi. Nel caso si verifichi un evento, l'operatore di centrale operativa è automaticamente informato su quale pattuglia sia libera e abbia il minor tempo di percorrenza per raggiungere l'obiettivo.

Servizio di controllo interno costituito da visite ispettive presso il sito della committenza per verificare l'effettiva attività degli operatori. Questa è svolta nell'arco della 24 ore da operatori dedicati a tali servizi, detti di "controlleria". Le verifiche sono disposte dal gestore del servizio senza preavviso agli operatori, sono ordinate con periodicità variabile. Sono inoltre periodicamente indetti da parte del gestore del servizio e dal referente operativo locale degli incontri sia singoli che di gruppo per confrontarsi sullo svolgersi delle attività, carpire eventuali criticità e rendere il personale parte coinvolta di una squadra volta a portare il migliore dei risultati.

6.1.2.3. GESTIONE CHIAVI

Si rinvia al paragrafo 5.2.3 del Capitolato Tecnico.

6.1.3. 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)

6.1.3.1. STEWARDING

Si rinvia al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico.

6.1.3.2. SERVIZIO D'ORDINE

Si rinvia al paragrafo 5.3.2 del Capitolato Tecnico.

6.1.4. CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA

6.1.4.1. SERVIZI FIDUCIARI

Si rinvia al paragrafo 5.4.1 del Capitolato Tecnico.

6.1.4.2. GESTIONE CHIAVI

Si rinvia al paragrafo 5.4.2 del Capitolato Tecnico.

6.2. SERVIZI GESTIONALI

6.2.1. PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

La struttura tecnica si compone di 16 specialisti (gestiti dall'organo di Direzione Tecnica) con formazione nell'ambito dell'analisi dei rischi, dei sistemi e servizi di sicurezza, prevenzione del crimine, antiterrorismo, sicurezza sui luoghi di lavoro. Il personale a disposizione è certificato: Senior Security Manager (UNI 10459), Responsabile e coordinatore dei servizi ausiliari alla sicurezza (UNI 11925), Professionisti Antincendio iscritti agli elenchi del Ministero degli interni (D.m 05/08/2011), personale con qualifica IMQ quali esperti d'impianti di allarme di intrusione rapina e videosorveglianza.

Questa corposa struttura ha notevole tempestività e flessibilità nell'organizzare con l'amministrazione contraente dei sopralluoghi (audit) per la rilevazione delle esigenze e la predisposizione del Piano dettagliato delle attività (PDA) e la condivisione del manuale della sicurezza anticrimine. I sopralluoghi verranno programmati entro un massimo di 3 giorni dalla richiesta dell'amministrazione e il PDA verrà fornito entro 5 giorni dal sopralluogo.

I sopralluoghi comportano un'analisi dei rischi su tutti gli obbiettivi richiesti dall'amministrazione con la finalità di accertare puntualmente il profilo di rischio a cui ogni singolo sito è esposto e di valutare l'adeguatezza delle contromisure da implementare.

Nella fase di trattamento del rischio viene definito il servizio di sicurezza adeguato a ricondurre il profilo di rischio a quello accettabile per l'amministrazione.

Il piano dettagliato delle attività (PDA) propone i servizi che verranno effettuati, comprendendo la pianificazione e i dettagli delle attività richieste. Il documento viene rilasciato in forma cartacea e su supporto informatico ed illustrato al referente ed eventuali altri soggetti interessati in sede di riunione. La struttura del documento di compone di:

- **Sezione anagrafica**
- **Sezione rischi individuati**
- **Sezione operativa**

Tutti i servizi elargiti sono dettagliatamente registrati e processati sul sistema informatico, per quanto stabilito a livello contrattuale, per la programmazione delle attività, per l'emissione dei programmi operativi delle attività (POA) verso gli operatori, l'emissione delle fatture e delle buste paga dei dipendenti, la verifica e la reportistica in merito al servizio svolto, l'elaborazione del KPI.

Attraverso il portale *Integraweb* è possibile per gli utenti abilitati poter visionare in qualunque momento ogni informazione relativa ai servizi programmati, in corso o svolti.

Le informazioni relative alla programmazione delle attività sono allineate con il software di sala servizi, l'amministrazione ha quindi a disposizione il programma operativo delle attività aggiornato in tempo reale e con circa un mese in anticipo rispetto all'esecuzione del servizio

Si rinvia al paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico.

6.2.2. SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI

Tutte le attività vengono gestite attraverso un sistema informatico, specificatamente sviluppato nei laboratori R&S e realizzato per risultare un efficace strumento per il coordinamento e la verifica di ogni aspetto legato alla gestione dei servizi di sicurezza. Il sistema si fonda su un data-base organizzato attraverso più pacchetti correlati: turni, servizi, automezzi, personale, corsi, documentazione, report, certificazione attività svolte, allarmi, comunicazioni, geolocalizzazione, KPI, ecc.

Importante aspetto del sistema è l'interfaccia in tempo reale con smartphone/tablet che saranno a disposizione del personale di servizio. Su ogni dispositivo portatile in dotazione al personale sarà quindi installata una applicazione in grado di offrire le seguenti funzionalità:

- Visualizzazione dei turni di servizio programmati,
- Certificazione georeferenziata di inizio e fine attività;
- Certificazione dei giri di ronda e aperture/chiusure;
- Comunicazioni push to talk (one to one, one to many) fra gli operatori in servizio;
- Instant messaging;
- Passaggi di consegne;

- Gestione interventi/allarmi,
- Rapporti di fine servizio;
- Rapporti di evento anomalo con foto o filmati allegati;
- Sicurezza degli operatori (man down – SOS)

Attraverso il portale è possibile interagire con L'ATI, sia per la visione e controllo dei servizi svolti (rapporti di servizio, eventi, turni, comunicazioni, ecc), sia per la gestione del contratto a livello amministrativo (validazione pre-fatture e visualizzazione fatture), sia per il rapporto quotidiano fra Committente e Fornitore (richiesta servizi aggiuntivi, richiesta incontri, consultazione documenti, reclami, report, ecc.)

L'utente abilitato si collega al sistema attraverso una semplice connessione internet ed impiegando esclusivamente la propria user e password. Ogni utente viene configurato con un profilo "specifico" o di "gruppo".

Si rinvia al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico.

6.2.3. SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)

Si rinvia al paragrafo 6.3 del Capitolato Tecnico.

6.2.4. SERVIZIO DI CONTACT CENTER

È a disposizione dell'amministrazione il Contact Center attivo 24 ore su 24 – 365 giorni l'anno. Raggiungibile attraverso i seguenti mezzi di comunicazione:

- Numero verde (tutte le telefonate sono registrate)
- Casella di posta elettronica ordinaria e certificata dedicata alla Convenzione
- Fax
- Portale *integraweb*

Le gestioni delle richieste verranno seguite attraverso un preciso processo caratterizzato dalle seguenti fasi:

- Ricezione e notifica della richiesta (via telefono, e-mail, portale "*integraweb*")
- Apertura ticket
- Identificazione tipologia di richiesta
- Verifica del grado di urgenza dell'intervento;
- Dispacciamento dell'attività di reparto di competenza e in conoscenza con il responsabile del servizio
- Presa in carico ed esecuzione dell'attività
- Chiusura ticket
- Approvazione da parte del richiedente dell'effettiva soddisfazione della richiesta
- Archiviazione ticket

il contact center ha anche funzione di centrali operativa per la gestione degli allarmi e delle situazioni di emergenza. Gli apparati di gestione degli allarmi (radio ricetrasmettenti in dotazione alle guardie, front-end, combinatori telefonici, ponti radio ecc) sono tutti controllati da sistemi informatici, per cui tutte le azioni vengono memorizzate su unità storage e possono essere visionate, stampate in qualsiasi momento.

Si rinvia al paragrafo 6.4 del Capitolato Tecnico.

7. LOCALI IN USO AL FORNITORE

Si rinvia al paragrafo 9 del Capitolato Tecnico

8. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Si rinvia al paragrafo 10 del Capitolato Tecnico.

8.1. RIBASSI PERCENTUALI OFFERTI E PREZZI DELLE SINGOLE PRESTAZIONI

ID VOCE DI PREZZO	DESCRIZIONE DELLE VOCI DI PREZZO	BASE D'ASTA	UNITÀ DI MISURA	RIBASSO OFFERTO	PREZZO RIBASSATO
1.1	VIGILANZA FISSA	30,0000 €	Costo orario/uomo	17,86%	24,64
1.2	VIGILANZA ANTIRAPINA	30,0000 €	Costo orario/uomo	17,86%	24,64
1.3	SERVIZIO DI APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI (se remunerato come vigilanza fissa)	30,0000 €	Costo orario/uomo	17,86%	24,64
2.1	VIGILANZA ISPETTIVA	5,0000 €	A ispezione	20,00%	4,00
2.2	SERVIZIO DI APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI (se remunerato come vigilanza ispettiva)	5,0000 €	A ispezione	20,00%	4,00
3.1	SERVIZIO DI GESTIONE DELLE CHIAVI	10,00 €	Canone mensile ad Obiettivo	30,00%	7,00
4.1	TELESORVEGLIANZA E/O TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO	91,6700 €	Canone mensile ad Obiettivo	12,73%	80,01
5.1	STEWARディング	23,0000 €	Costo orario/uomo	18,18%	18,82
5.2	SERVIZIO D'ORDINE	23,0000 €	Costo orario/uomo	18,18%	18,82
5.3	SERVIZI FIDUCIARI	23,0000 €	Costo orario/uomo	18,18%	18,82

8.2. ADEGUAMENTO PREZZI

Si rinvia al paragrafo 11 del Capitolato Tecnico.

9. SUBAPPALTO

Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si riserva di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

- Attività svolta cpv 79710000-4 "Servizi di sicurezza" - Quota percentuale sull'importo contrattuale: 40%
- Attività svolta cpv 79714000-2 "Servizi di sorveglianza" - Quota percentuale sull'importo contrattuale: 40%
- Attività svolta cpv 79713000-5 "Servizi di guardia" - Quota percentuale sull'importo contrattuale: 40%;

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

Si rinvia al paragrafo 12 del Capitolato Tecnico.

11. GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

Si rinvia al paragrafo 13 del Capitolato Tecnico.

11.1. PENALI

Si rinvia al paragrafo 13.1 del Capitolato Tecnico.

12. RISOLUZIONE DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA E DELLA CONVENZIONE

Si rinvia al paragrafo 15 del Capitolato Tecnico.

13. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Si rinvia al paragrafo 17 del Capitolato Tecnico.

14. RISCHI INTERFERENZIALI

La Città Metropolitana di Torino ha redatto, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., il “Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze” (DVRI standard) recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall’esecuzione del contratto.



Prima dell’emissione dell’Ordinativo di Fornitura l’Amministrazione contraente e il Fornitore dovranno condividere e sottoscrivere apposito DUVRI riferito ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà data esecuzione al servizio, con l’indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non fosse possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché eventuali relativi costi.

Il Fornitore si impegna a sottoscrivere il DUVRI riferito all’attività appaltata all’interno degli edifici di competenza dell’Amministrazione Contraente. Il Fornitore si impegna, altresì, a condividere ed approvare, prima di ogni intervento presso 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 intervento da effettuarsi presso gli edifici o sedi di uffici di altri Enti rispetto all’Amministrazione Contraente, 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.

15. COPERTURE ASSICURATIVE

Il Fornitore, ai fini della stipula della Convenzione, ha prodotto apposite polizze:

- di Responsabilità Civile Generale (R.C.T./R.C.O.) di importo adeguato;
- di Responsabilità Civile Autoveicoli (R.C.A.).

La singola amministrazione contraente dovrà provvedere a richiedere, ove necessario, l’emissione di apposita polizza contro tutti i rischi di esecuzione di cui all’art. 117 c. 10 del D.Lgs. 36/2023 prima dell’avvio di interventi di manutenzione straordinaria.

16. ALLEGATI

- Capitolato Tecnico
- 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
- DUVRI standard
- Schema di Convenzione