



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI  
SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E SERVIZI DI CONTROLLO 3**

**ALLEGATO 4.1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZI DI VIGILANZA**

## INDICE

|        |                                                                                          |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1      | OGGETTO .....                                                                            | 3  |
| 2      | DEFINIZIONI.....                                                                         | 4  |
| 3      | DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO .....                                                     | 5  |
| 4      | ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....                                                           | 6  |
| 5      | PERSONALE DEL FORNITORE.....                                                             | 8  |
| 6      | GESTIONE CENTRALE OPERATIVA .....                                                        | 11 |
| 7      | SISTEMA INFORMATIVO.....                                                                 | 12 |
| 8      | SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA E NOTTURNA.....                                       | 13 |
| 8.1    | GESTIONE DELLE EMERGENZE .....                                                           | 16 |
| 9      | SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA .....                                                    | 16 |
| 9.1    | SISTEMA DI RILEVAZIONE ELETTRONICO DELLE RONDE ISPETTIVE.....                            | 18 |
| 10     | SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO .....                                 | 19 |
| 11     | SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO .....                                    | 20 |
| 12     | SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA DA REMOTO (VIDEO-RONDA).....                               | 22 |
| 13     | SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO .....                                                      | 22 |
| 14     | FORNITURA DI IMPIANTI DI SICUREZZA E APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA...                  | 23 |
| 15     | SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....                                                           | 25 |
| 15.1   | MANUTENZIONE ORDINARIA .....                                                             | 25 |
| 15.1.1 | MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI ANTINTRUSIONE .....                                   | 27 |
| 15.1.2 | MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA (TVCC) .....                     | 28 |
| 15.1.3 | MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI DI TRASMISSIONE E RICEZIONE ALLARMI E ASSIMILATI..... | 28 |
| 15.2   | MANUTENZIONE STRAORDINARIA.....                                                          | 29 |
| 15.3   | NORME COMUNI.....                                                                        | 31 |
| 16     | FORMAZIONE .....                                                                         | 32 |
| 17     | CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE .....                                     | 33 |
| 18     | GESTIONE DEL SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO.....                                           | 34 |
| 19     | PENALI .....                                                                             | 34 |

## 1 OGGETTO

Il presente Capitolato descrive il Servizio di Vigilanza armata e altri servizi aggiuntivi (tra cui noleggio e manutenzione impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza) per le Amministrazioni della regione Emilia-Romagna (Lotti 1, 2 e 3).

Il servizio di vigilanza è suddiviso in 3 lotti su base territoriale, per zone contigue del territorio regionale:

Lotto 1: Servizi di vigilanza per amministrazioni delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena

Lotto 2: Servizi di vigilanza per amministrazioni delle province di Bologna e Ferrara

Lotto 3: Servizi di vigilanza per amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini.

Ai fini dell'adesione alla Convenzione, le amministrazioni contraenti dovranno individuare il lotto territoriale di competenza sulla base del luogo dove dovranno essere eseguite le prestazioni; ad es. in caso di amministrazioni con sedi dislocate su territori afferenti a lotti diversi (es: Bologna e Modena), si dovrà aderire in ciascuno dei lotti territoriali di competenza.

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

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi Allegati nonché a quanto previsto dalla normativa vigente e in particolare dal D.M. n. 269/2010 recante *"Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti"* e relativi allegati.

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

- Vigilanza fissa diurna e notturna;
- Vigilanza ispettiva;
- Telesorveglianza con pronto intervento;
- Televigilanza con pronto intervento;
- Videosorveglianza da remoto (video-ronda);
- Pronto intervento;

- Fornitura a noleggio di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza;
- Manutenzione impianti.

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

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

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

Il Fornitore è tenuto a garantire che gli impianti antintrusione, di trasmissione allarmi e di videosorveglianza siano progettati e configurati per operare su reti sicure, non esposte a Internet o accessi esterni non autorizzati. È obbligatorio che ogni accesso remoto agli impianti avvenga esclusivamente tramite mezzi supervisionati, quali VPN gestite dall'ente appaltante, nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati.

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

## **2 DEFINIZIONI**

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER:** l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione:** l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore o Ditta aggiudicataria:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto previsto nella stessa e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Amministrazione/i Contraente/i:** le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 19 della L.R. n. 11/2004 che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;

- e) Ordinativo di Fornitura - OdF (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato Tecnico: il presente documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Supervisore: persona nominata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei contatti con il Fornitore e con gli addetti al servizio;
- h) Gestore del Servizio: referente designato dal Fornitore con funzioni di coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente e degli addetti;
- i) Centrale Operativa: centrale di controllo collegata alle G.P.G. situata presso la sede del Fornitore;
- j) G.P.G.: Guardia Particolare Giurata armata in uniforme in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata, secondo quanto stabilito dal Titolo IV del Testo Unico delle Leggi di Pubblica sicurezza;
- k) Obiettivo: il sito (complesso di edifici, edificio singolo, porzione di edificio, pertinenze e apprestamenti) presso cui il Fornitore esegue le prestazioni oggetto del presente Capitolato;
- l) Piano Dettagliato degli Interventi: il documento che il Fornitore è tenuto a predisporre comprendente la pianificazione e i dettagli dei servizi richiesti. Tale documento è soggetto all'approvazione da parte delle singole Amministrazioni Contraenti;
- m) Richiesta Preliminare (RP): il documento propedeutico all'attivazione del servizio inviato dall'Amministrazione al Fornitore e contenente le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste;
- n) Punto di controllo: punto in cui è presente il sistema di rilevazione elettronico di verifica delle attività di vigilanza ispettiva (orologi di controllo) ovvero altro sistema di registrazione dei passaggi (ad es. tag NFC);
- o) Registro di Servizio: registro digitale, accessibile da parte del G.P.G. in ogni momento nonché consultabile dal personale dell'Amministrazione contraente attraverso il Sistema Informativo, nel quale le G.P.G. devono riportare le attività di servizio e tutti gli accadimenti particolari.

### **3 DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO**

Gli Ordinativi di Fornitura che scaturiranno dalla Convenzione avranno durata di 48 (quarantotto) mesi che decorreranno dalla data di sottoscrizione dell'Ordinativo stesso.

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

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

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

Il Fornitore deve garantire, per tutta la durata contrattuale, un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti e, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, a tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto.

#### **4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

Entro 15 giorni solari dal sopralluogo, salvo diverso accordo con l'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà fornire alla stessa un *Piano Dettagliato degli Interventi*, conforme all'Offerta Tecnica presentata.

Tale documento comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- servizi richiesti;

- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- orari in cui è richiesta la prestazione dei servizi;
- percorsi e fasce orarie per la vigilanza ispettiva;
- fasce orarie per tutti gli altri servizi disciplinati nel presente Capitolato;
- procedure esecutive necessarie condivise dall'Amministrazione, cui il Fornitore si dovrà ritenere vincolato (ad es. allineamento delle attività delle GPG ai piani di emergenza aziendali dell'Amministrazione);
- se richiesto, fornitura di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza;
- se richiesto come servizio, il piano di manutenzione dei vari impianti/apprestamenti eventualmente presenti con la calendarizzazione degli interventi manutentivi;
- canoni e prezzi applicati;
- ammontare totale del servizio richiesto; in caso di RTI, indicazione della Ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- tutto quanto ritenuto necessario indicare oltre a quello sopra riportato.

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

Su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, oltre al PDI, entro 15 giorni dal sopralluogo il Fornitore dovrà elaborare e inviare all'Amministrazione Contraente un Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA) in conformità a quanto presentato in Offerta tecnica, che sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione stessa. Qualora siano richieste modifiche al MSA, l'Amministrazione provvederà ad inoltrare le proprie deduzioni al Fornitore, il quale sarà tenuto a recepirle e ad inviare il MSA aggiornato all'Amministrazione Contraente per la successiva accettazione, entro 3 giorni solari dalla ricezione delle modifiche richieste. Ai fini della verifica della qualità del servizio, il MSA dovrà considerarsi parte del Piano degli Interventi.

Resta fermo che il servizio dovrà essere attivato **entro e non oltre 30 giorni dall'emissione dell'OdF**, pena la possibilità di applicazione della penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali".

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

- **da parte del Fornitore:**

- il Gestore del Servizio, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente (in caso di Raggruppamenti, Reti, Consorzi etc. il referente è unico e rappresenta tutte le imprese che erogano il servizio con l'Amministrazione). A tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento (ricevimento di segnalazioni e di chiamate da parte dell'Amministrazione Contraente) e di controllo delle attività effettivamente svolte, quali la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni e della reportistica richiesta.

Il nominativo ed i recapiti del Gestore del Servizio per ciascuna Amministrazione Contraente devono essere noti ai referenti del Fornitore.

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

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

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

Nel corso degli Ordinativi di Fornitura il Supervisore potrà trasmettere in forma scritta al Gestore del Servizio eventuali variazioni (ad esempio numero degli accessi e i relativi orari) che si rendessero necessari per soddisfare le esigenze dell'Amministrazione Contraente. Qualunque modifica al PDI dovrà comunque e sempre essere formalizzata attraverso un Atto Aggiuntivo che verrà ad esso allegato, entro 3 giorni solari dalla richiesta di variazione, pena la possibilità di applicare la penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali".

Si precisa che:

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

## **5 PERSONALE DEL FORNITORE**

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio deve:

- godere della fiducia dell'Amministrazione Contraente;

- essere adeguatamente formato, addestrato e aggiornato professionalmente, come previsto al capitolo “Formazione”;
- essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio;
- rispettare le disposizioni previste nello Schema di Convenzione all’art. 9 “Obbligazioni specifiche del Fornitore”;
- avere conoscenze informatiche di base;
- esprimersi correttamente in lingua italiana.

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

- indossare sempre l'uniforme in dotazione (mantenuta in condizioni decorose);
- essere munita di pistola;
- portare ben visibile il tesserino di riconoscimento, riportante la denominazione dell'Istituto, la matricola o il nominativo, e una fotografia;
- annotare sull'apposito Registro di servizio, in modo esaustivo tutte le attività effettuate e qualunque anomalia o fatto riscontrato inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Per ogni caso di accadimento particolare che ha richiesto un intervento, sul Registro di servizio dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, l'orario di inizio e fine intervento, l'esito, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato. Nel caso in cui il Registro di servizio digitale dovesse essere temporaneamente non disponibile, dovrà essere utilizzato un registro cartaceo presente presso la postazione di vigilanza fissa; le informazioni compilate al suo interno dovranno essere in seguito inputate in quello digitale entro le ore 9 del giorno successivo.

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

Il rapporto di servizio quotidiano dovrà essere reso disponibile a Sistema e quindi consultabile dal Supervisore entro le ore 9:00 del giorno successivo.

Entro 5 giorni dalla fine di ogni mese, dovrà inoltre essere reso disponibile al Supervisore il riepilogo dei fatti accaduti nel mese di riferimento e l'indicazione dei giorni in cui si sono verificati fatti rilevanti.

I rapporti dovranno essere consultabili digitalmente e attraverso l'utilizzo di un filtro al fine di selezionare gli eventi indicati come di rilievo.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati per la presentazione dei rapporti di servizio giornalieri e mensili determina l'applicazione di una penale di cui al punto 2 del paragrafo 19 "Penali".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. 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 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione pena la possibilità di applicare la penale di cui al punto 5 del paragrafo 19 "Penali", e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto della Convenzione.

## **6 GESTIONE CENTRALE OPERATIVA**

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

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

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

Il dettaglio degli eventi deve essere conservato in modo tracciabile per il tempo minimo previsto dalla normativa vigente. Si intendono per eventi: i messaggi di allarme, le comunicazioni, le richieste (ad esempio: disattivazione degli allarmi da remoto), gli interventi degli operatori; per ogni evento si dovrà tenere traccia della loro identità e degli orari di ciascuna azione.

Qualora gli apparati installati presso i vari Obiettivi non abbiano collegamento in tempo reale con la Centrale Operativa, connessione always on, l'incaricato addetto al presidio della Centrale Operativa dovrà secondo intervalli pre-programmati e comunque con una frequenza minima di 3 verifiche nell'arco delle 24 ore, anche in assenza di segnale d'allarme proveniente dall'Obiettivo, verificare il funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali.

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

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

Oltre agli allarmi legati alla telesorveglianza e televigilanza, secondo le modalità definite nel Piano Dettagliato degli Interventi, alla Centrale Operativa potrà essere affidata la ricezione di allarmi diversi quali:

- Allarmi che possono comportare un grave danno per l'Amministrazione e le persone (ad es. quelli antincendio, temperatura frighi-emoteche) da intendersi come servizio di ricezione allarme in ridondanza rispetto all'ufficio responsabile in via principale dell'allarme stesso, al fine di verificare che il personale tecnico di competenza abbia ricevuto correttamente la segnalazione;
- Allarmi antiaggressione/rapina messi a disposizione del personale dell'Amministrazione presso gli uffici della stessa dove si possono verificare aggressioni o rapine.

## **7 SISTEMA INFORMATIVO**

Il Fornitore deve implementare un Sistema Informativo a supporto delle attività di gestione della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura, accessibile per tutta la durata dei contratti. Inoltre, entro 3 mesi dall'emissione dell'ODF, su richiesta, il Fornitore deve erogare al personale designato dall'Amministrazione contraente almeno una sessione di formazione sul funzionamento del sistema informativo implementato, che dovrà essere svolta presso gli uffici dell'Amministrazione contraente e in accordo con la stessa.

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

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

- l'attribuzione di differenti profili di autorizzazione (utilizzatori, supervisori) in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso degli utenti abilitati sia dell'Amministrazione Contraente sia del Fornitore stesso. I profili supervisor saranno abilitati all'inserimento di dati;
- la gestione dei flussi informativi relativi ai diversi servizi di vigilanza armata di dati e informazioni di tipo tecnico, operativo, gestionale, economico, etc. necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione ed esecuzione del contratto;
- la consultazione dei registri (es. registri e rapporti di servizio) e altri dati, anche in forma aggregata, al fine di poter compiere verifiche sulle attività espletate nonché attività di riconciliazione tra attività eseguite e fatturate divise per centro di costo;
- la fruibilità dei dati mediante viste e filtri (ad es. per segnalazione di fatti rilevanti nei rapporti di

servizio);

- l'estrazione di tutti i dati generati in fogli elettronici (tipo excel) dall'Amministrazione Contraente;
- un sistema di ticketing del servizio, almeno per la segnalazione e la gestione delle anomalie;
- funzionalità aggiuntive proposte e descritte dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

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

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

La mancata possibilità di fruizione del Sistema informativo, per malfunzionamento dello stesso, o parte delle funzionalità al suo interno, determina la possibilità di applicare la penale di cui al punto 2 del paragrafo 19 "Penali".

## **8 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA DIURNA E NOTTURNA**

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

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

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

- **attività di controllo**, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita, di persone, cose e automezzi. In particolare, devono:
  - vietare l'ingresso di persone a parti dell'edificio non aperte al pubblico e di automezzi privi di

autorizzazione, controllando eventuali autorizzazioni all'accesso nell'area dell'Amministrazione contraente;

- registrare e verificare i documenti identificativi di persone esterne all'amministrazione, quali visitatori, fornitori, etc., ed eventualmente rilasciare informazioni di cortesia;
  - verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Amministrazione. In questi casi la G.P.G. effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il Supervisore;
  - controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
  - controllare comportamenti impropri nonché intervenire, solo se necessario, in caso di reato, e segnalare immediatamente alle forze dell'ordine;
- **attività di ispezione**, al fine di garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose. In particolare, devono:
- effettuare perlustrazioni estemporanee alle strutture interne e nelle aree esterne, nei collegamenti tra i diversi padiglioni e/o fabbricati presenti nell'area aziendale (in orari e percorsi definiti dal Supervisore) durante il turno di servizio; deve essere, comunque, assicurata la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura;
  - effettuare ispezioni nelle aree più sensibili della struttura e nei reparti di degenza (in caso di Aziende sanitarie) per segnalare eventuali situazioni anomale ed intervenire in caso di necessità;
- **attività di sorveglianza e di gestione di misure di sicurezza**, quali:
- vigilare affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti e, se del caso, rilevare fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino tale ipotesi; nel caso in cui l'Amministrazione sia dotata di un sistema di videosorveglianza interno (TVCC), la vigilanza potrà essere svolta anche nella stanza di controllo dell'Amministrazione tramite le telecamere messe a disposizione sugli obiettivi videosorvegliati;
  - gestione di allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
  - la verifica del regolare funzionamento degli impianti di sicurezza (es. controllo dei monitor per

la gestione delle immagini provenienti dall'impianto TVCC, etc);

- aprire e chiudere gli accessi alla struttura nelle fasce orarie indicate dal Supervisore;
- controllare lo stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici etc. e, in caso di precipitazioni atmosferiche, provvedere alla chiusura di porte e finestre;
- mantenere costanti contatti con il personale aziendale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- intervenire al fine di garantire l'incolumità delle persone al fine attivare le procedure necessarie (es. allertare le forze dell'ordine);

▪ **ulteriori attività**, quali:

- custodia di tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal Supervisore. A tale riguardo la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito registro il nominativo del richiedente delle chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza fissa;
- ogni altra attività coerente con il Servizio di portierato (di cui all'allegato 4.2 Capitolato Servizio di Portierato), in caso di assenza del personale specificatamente preposto a tale servizio (giorni festivi ovvero in orario notturno, ovvero nei giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto);
- ogni altra attività eventualmente offerta dal fornitore in sede di gara e richiesta dall'Amministrazione contraente.

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

Si precisa che:

- le G.P.G. sono tenute, giorno per giorno, alla registrazione della propria presenza in servizio e dei percorsi effettuati (all'interno degli stabili e delle aree esterne) tramite sottoscrizione sul Registro di Servizio e sul sistema di rilevazione elettronico delle presenze dell'Amministrazione Contraente, qualora questa lo richieda (un report delle registrazioni sarà messo a disposizione del Fornitore da parte dell'Amministrazione). In questo caso, il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature;
- durante la gestione dell'appalto il Supervisore potrà richiedere in caso di mutate condizioni/esigenze organizzative delle Amministrazioni Contraenti, di modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa;
- le G.P.G. non possono in nessun caso abbandonare la postazione, se non a seguito di eventi

eccezionali e, in ogni caso, devono essere sostituite il prima possibile da altre G.P.G..

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

## **8.1 GESTIONE DELLE EMERGENZE**

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

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

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

## **9 SERVIZIO DI VIGILANZA ISPETTIVA**

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel DM 269/2010, in particolare nell'Allegato d Sezione III, punto 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dal Supervisore.

Tale servizio, finalizzato a garantire l'appropriato livello di sicurezza e a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di un'autopattuglia con a bordo una o più G.P.G., chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa. Nel caso in cui il servizio sia

svolto da una sola G.P.G., qualora si rendesse necessario l'intervento, la G.P.G. è tenuta ad informare tempestivamente la Centrale Operativa e ad attendere l'arrivo di personale di supporto.

Il servizio consiste in ispezioni interne e/o esterne all'Obiettivo, anche in modalità appiedata nel rispetto delle garanzie di sicurezza. Il numero degli Obiettivi deve essere congruo all'orario di servizio, alla distanza, alla natura e alla dislocazione degli Obiettivi. In ogni ispezione la G.P.G. è tenuta a registrare l'avvenuto passaggio con le modalità indicate al paragrafo 9.1 "Sistema di rilevazione delle ronde ispettive". Il servizio di ronda potrà essere richiesto in modalità appiedata e mezzi alternativi nei centri storici urbani nel rispetto delle garanzie di sicurezza.

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

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

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

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

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

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

1. **ronde ispettive con ispezione esterna**, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantita l'attività di ispezione del perimetro dell'Obiettivo, comprensivo anche dell'area parcheggio, e l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
2. **ronde ispettive con ispezione interna**, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantito il controllo all'interno degli spazi dei singoli Obiettivi. A tal fine è previsto che la G.P.G. custodisca le chiavi degli stessi;

3. **ronde ispettive con ispezione esterna e interna**, attraverso le quali, in particolare, devono essere ispezionati sia il perimetro e il parcheggio dell'obiettivo sia le aree interne dello stesso.

Nell'esecuzione del servizio di vigilanza ispettiva, ogni G.P.G. è tenuta a registrare l'avvenuto passaggio presso ciascun punto di controllo dell'Obiettivo ispezionato (orario delle ispezioni e percorsi svolti) attraverso il sistema di rilevazione dei passaggi, come dettagliato al paragrafo 9.1 "Sistema di rilevazione delle ronde ispettive".

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

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

#### **9.1 SISTEMA DI RILEVAZIONE ELETTRONICO DELLE RONDE ISPETTIVE**

Il Fornitore si obbliga a dimostrare l'avvenuto passaggio presso ciascun punto di controllo dell'Obiettivo ispezionato (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito), mediante un sistema di rilevazione elettronico (es. NFC) che assicuri la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi e i loro tempi. Il Fornitore dovrà garantire il costante e corretto funzionamento dello stesso e, in caso di guasto o cattivo funzionamento, garantirne il tempestivo ripristino.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione dei passaggi e/o di uno o più rilevatori dovrà essere segnalato e rilevabile all'interno del Sistema Informativo. Il sistema dovrà essere ripristinato entro 48 ore dal malfunzionamento.

Il sistema di rilevazione elettronico delle ronde dovrà essere implementato entro 60 giorni dall'avvio del servizio.

Qualora l'Amministrazione sia dotata di un proprio sistema di rilevazione elettronico, questa potrà richiederne l'utilizzo al Fornitore ai fini della rilevazione delle ronde. Il Fornitore in questo caso dovrà istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature, anche di concerto con l'Amministrazione Contraente. In tal caso, un report delle registrazioni sarà messo a disposizione del Fornitore da parte dell'Amministrazione.

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

Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle scadenze sopra descritte o a quanto offerto in sede di gara per tale servizio, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali".

## **10 SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO**

Il Servizio de quo, ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. e), consiste nella *"gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all'intervento diretto della guardia giurata"*.

Il servizio con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali protetti dell'Amministrazione quali, ad esempio:

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

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

- 1) combinatore telefonico automatico;
- 2) comunicatori digitali in tecnica GSM-GPRS o altri canali dati evoluti, wireless e wired;
- 3) ponti radio, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore;
- 4) GPRS bidirezionali, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore.

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

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

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto (se prevista) e indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente l'autopattuglia di zona (se prevista) dando le coordinate dell'evento di

allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza di rete, etc.);

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

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

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

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

## **11 SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO**

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

Il servizio di televigilanza con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC dotati anche di sistemi di rilevazione e riconoscimento automatico di movimento/intrusione, installati presso gli obiettivi dell'Amministrazione Contraente.

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

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

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

In particolare, il collegamento, dovrà consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione,

inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

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

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di televigilanza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività deve essere sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto della normativa sulla privacy e sulla sicurezza informatica (quali GDPR e Linee guida AGID). La G.P.G. che accede alle immagini deve essere identificabile e nominata testualmente, gli account di accesso devono essere nominali;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona, dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza di rete, etc.);
- coordinare l'intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibili le riprese realizzate da tutti i sistemi di videosorveglianza a circuito chiuso (TVCC) presenti in tempo differito rispetto alla visione sincrona, estrapolando le immagini registrate, nei casi in cui venga effettuata una specifica richiesta da parte dell'autorità giudiziaria, polizia giudiziaria, forze dell'ordine, sempre nel rispetto del limite del periodo di conservazione delle immagini stesse.

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

## **12 SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA DA REMOTO (VIDEO-RONDA)**

Il Servizio de quo, ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010, Allegato D, articolo 3, comma 3, lett. d) consiste nell'esecuzione di ispezioni a mezzo di sistemi video installati presso gli Obiettivi collegati con la Centrale Operativa. Le modalità (frequenza, durata, etc.) saranno richieste dall'Amministrazione contraente e definite nel Piano di Intervento. Per richiedere tale servizio è necessario avere richiesto il servizio di televigilanza.

Si applica, per quanto compatibile, quanto disciplinato ai paragrafi 9 e 11.

**Il servizio è remunerato applicando un costo a minuto per la durata dell'ispezione.**

## **13 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**

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

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

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

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

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

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

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

#### **14 FORNITURA DI IMPIANTI DI SICUREZZA E APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA**

Il Fornitore, qualora si rendesse necessario installare nuovi impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza, potrà proporre all'Amministrazione Contraente, a seguito della ricezione della *Richiesta preliminare di Fornitura*, la fornitura di nuove apparecchiature che sarà poi eventualmente autorizzata dall'Amministrazione Contraente e prevista nel Piano dettagliato degli Interventi. L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere a sua volta al Fornitore la fornitura di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza anche in corso di contratto, per sostituzione, miglioramento o integrazione di quelli esistenti.

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

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

In tutti i casi, la fornitura (in noleggio o in acquisto) sarà comprensiva dell'installazione e della manutenzione full risk: per tutta la durata degli OdF in caso di noleggio, due anni in caso di acquisto. Per quanto riguarda gli impianti itineranti sarà compresa nel canone anche la successiva disinstallazione nei luoghi ed orari fissati dal Supervisore.

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

Le apparecchiature/apparati/impianti previsti a noleggio sono:

- Impianto Antintrusione
- Impianto di trasmissione allarmi
- Impianto itinerante
- Sistema TVCC

- Monitor
- Postazioni (monitor e PC)
- Punti di rilevazione impianto antintrusione
- Punti di rilevazione impianto itinerante
- Telecamere fisse
- Telecamere motorizzate

Indicativamente la dotazione minima per:

- le postazioni: comprendono monitor e pc con caratteristiche sufficienti a garantire l'accesso ai servizi dei sistemi forniti;
- il sistema di TVCC è costituita da: 3 telecamere miniaturizzate (illuminazione minima 0,4 Lux) complete di obiettivo Pin\_Hole 2,8, illuminatore a LED per riprese al buio per distanze fino a 3 mt, contenitore anonimo; 3 alimentatori termo protetti per telecamera, 1 videoregistratore digitale (deve garantire almeno 3 giorni di registrazione, salvo diverse esigenze dell'amministrazione) a 4 ingressi video, 1 monitor a colori di dimensioni non inferiore a 9" da tavolo.
- l'impianto antintrusione è costituita da: 4 sensori (volumetrici e/o contatti magnetici), 1 centralina a 4 ingressi, 1 tastierino e 1 sirena.

L'installazione potrà avvenire nel normale orario di servizio dell'Amministrazione, salvo diversa necessità (pomeriggio, orario notturno o fine settimana) per motivi operativi o rischi di interferenza specifici, senza alcun costo aggiuntivo.

Ogni installazione si intende onnicomprensiva di quanto segue:

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

Tutte le nuove installazioni dovranno essere eseguite in conformità alla legge 46/1990 e s.m. tra cui il DM 37/2008 e a tutta la legislazione vigente in materia e al termine delle operazioni di messa a punto e collaudo tecnico positivo, dovrà essere rilasciato dal Fornitore regolare certificato di conformità ai sensi della suddetta legge, ivi compresi gli elaborati grafici particolareggiati dell'eseguito, nonché i manuali di istruzione.

Inoltre, tutte le apparecchiature installate dovranno essere conformi alla Direttiva CEE relativa alla compatibilità elettromagnetica (CE), ai sensi del D.L. n. 476/1992 e successive modifiche ed aggiornamenti. Alla consegna delle apparecchiature il Fornitore dovrà far firmare al Supervisore la relativa bolla, comprensiva di collaudo tecnico e di esercizio.

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

## **15 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il presente servizio può essere richiesto nel caso in cui si richieda anche almeno uno dei servizi precedenti.

Nel caso in cui sia stata richiesta la **fornitura a noleggio o acquisto** di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza, il Fornitore dovrà provvedere alla manutenzione full risk delle tecnologie installate:

- per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura, **in caso di noleggio**;
- per i primi due anni dalla loro messa in servizio, **in caso di acquisto**;

i costi della manutenzione full risk sono inclusi nel canone di noleggio e nel prezzo di acquisto. Sono incluse nel costo di noleggio eventuali licenze software necessarie.

Qualora l'Amministrazione contraente sia **già in possesso di impiantistica** a corredo del servizio di safety e security, potrà essere richiesto al Fornitore il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza posseduti nello stato di fatto in cui si trovano al momento della stipula dell'OdF. Le modalità di remunerazione sono quelle di cui al paragrafo 15.2. Il costo di eventuali licenze software necessarie sono a carico dell'Amministrazione contraente.

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

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

### **15.1 MANUTENZIONE ORDINARIA**

La **Manutenzione Ordinaria** viene effettuata sugli impianti al fine di ridurre la probabilità di guasto, il degrado del funzionamento e di mantenere inalterato il livello iniziale di funzionalità. Le attività di manutenzione ordinaria sono effettuate sugli impianti di sicurezza presi in consegna dal Fornitore come definito nel Piano di manutenzione e concordate con il Supervisore, secondo il programma di manutenzione che prevede:

- a) n. 2 (3 per gli impianti di videosorveglianza) manutenzioni ordinarie annuali programmate per impianto/attrezzatura, da concordare con il Supervisore;
- b) pezzi di ricambio necessari, come specificato nei paragrafi a seguire (batterie, ricambi di modesta entità di spesa, ecc.);
- c) trasferta e mano d'opera per tutto il tempo necessario alla corretta esecuzione della verifica e dell'intervento di manutenzione;
- d) compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso l'Amministrazione contraente.

Nei paragrafi che seguono sono indicate le attività di manutenzione ordinaria previste per ciascun impianto di sicurezza.

Le **attività di manutenzione ordinaria di impianti di proprietà dell'Amministrazione** sono remunerate attraverso un **canone annuo per tipologia di impianto**. Tale canone è comprensivo di tutte le prestazioni elencate nei paragrafi a seguire, della manodopera qualificata, del noleggio di mezzi operativi speciali e/o apparecchiature di diagnostica, delle spese di trasporto e trasferta, della reperibilità del personale tecnico, dei materiali di ricambio di uso e consumo in caso di guasto o danneggiamento, degli indennizzi chilometrici, delle spese di imballaggio, degli oneri di smaltimento dei rifiuti elettronici ed elettrici, dei materiali di ricambio soggetti ad usura e la cui sostituzione è cadenzata dal costruttore.

La ditta manuttrice si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti o correzione di eventuali bug del software e del firmware dei sistemi software oggetto del presente capitolato nonché a provvedere alla installazione del nuovo software / firmware sui sistemi interessati.

Nell'ambito della manutenzione ordinaria programmata il manutentore per ciascuno dei sottosistemi di sicurezza deve:

- eseguire gli aggiornamenti ed upgrade dei software e dei firmware;
- aggiornare le configurazioni dei software e dei sistemi per mantenerli allineati alle normative vigenti in ambito impiantistico e di sicurezza, alle normative vigenti in tema di sicurezza informatica (linee guida AGID) e privacy;
- formare il personale della committente all'utilizzo delle nuove versioni software o delle nuove funzionalità ove necessario.

La ditta è obbligata a garantire l'avanzamento tecnologico dei sistemi e gli impianti che devono essere aggiornati o non lasciati con sistemi in fase di fine supporto/fine vita. Sono quindi a carico della ditta aggiudicataria, tutti gli aggiornamenti all'ultima versione disponibile del prodotto in uso o

del discendente evolutivo di tutti gli applicativi, sia sui sistemi operativi che sui firmware dei dispositivi embedded.

#### **15.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI ANTINTRUSIONE**

Tutte le operazioni di manutenzione agli impianti antintrusione sono da effettuarsi almeno **due volte all'anno** e devono essere quelle necessarie a garantire il corretto funzionamento degli impianti stessi al fine di evitare disfunzioni, allarmi impropri o anomali. Le attività di manutenzione dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

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

- pulizia dei sensori;
- sostituzione delle batterie nei sensori e apparati senza filo;
- controllo taratura della sensibilità dei sensori;
- controllo carica della batteria del centralino, con eventuale sostituzione della batteria stessa;
- test di simulazione allarme sui sensori e controllo risposta del centralino, del relativo trasmettitore e arrivo del segnale alla Centrale operativa remota;
- controllo che ogni trasmettitore invii alla Centrale Operativa remota i segnali di allarme antintrusione chiaramente distinti per ogni impianto vigilato;
- controllo e verifica della funzionalità di inserimento e disinserimento manuale da consolle del relativo impianto;
- controllo generale del sistema di sicurezza;
- quanto altro tecnicamente necessario con sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità;
- trascrizione dei dati sul registro impianto con firma del manutentore;
- tenuta del registro che deve essere disponibile in doppia copia.

È estremamente importante il controllo della corretta funzionalità di tutti i trasmettitori. Lo scopo prioritario e inderogabile è che la Centrale operativa remota possa ricevere dai trasmettitori i segnali, distinti individualmente impianto per impianto e chiaramente riconoscibili per ogni tipo di impianto senza errore di dubbio, al fine di consentire un mirato e rapido primo intervento alle G.P.G..

Nel caso dovessero sorgere problemi tecnici o altri, tali da non consentire alla Centrale operativa remota questa distinzione, il Fornitore dovrà intervenire al fine di ripristinare, o sostituire tramite la manutenzione straordinaria, i trasmettitori necessari in modo che ogni impianto abbia il proprio trasmettitore.

### **15.1.2 MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA (TVCC)**

Tutte le operazioni di manutenzione agli impianti TVCC (completi di videoregistratori digitali e telecamere) sono da effettuarsi almeno **tre volte all'anno** e devono essere quelle necessarie a garantire il corretto funzionamento degli impianti stessi. Le attività di manutenzione dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

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

- pulizia delle custodie per l'occultamento delle telecamere e pulizia ottica;
- controllo della taratura delle telecamere;
- controllo e verifica della funzionalità inserimento e disinserimento manuale e automatico da orologio programmatore del relativo impianto nonché del cicalino di richiamo operatore e della sua tacitazione manuale;
- controllo e verifica della funzionalità del cicalino di richiamo operatore per allarme con accensione monitor e sua tacitazione manuale;
- controllo generale del sistema di sicurezza e della sua corretta funzionalità;
- sostituzione del sistema ottico, se non più idoneo alla sua funzione per normale usura;
- quanto altro tecnicamente necessario con sollecita sostituzione dei componenti che abbiano perso la dovuta affidabilità;
- trascrizione dati sul registro impianto con firma del manutentore;
- tenuta del registro che deve essere disponibile in doppia copia;
- il controllo dei cartelli della videosorveglianza voluti dalla normativa sulla privacy in base alla mappa dei cartelli privacy che sarà fornita a inizio contratto. È onere del Fornitore provvedere al ripristino della cartellonistica mancante con i cartelli che saranno consegnati dall'Amministrazione.

### **15.1.3 MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI DI TRASMISSIONE E RICEZIONE ALLARMI E ASSIMILATI**

Tutte le operazioni di manutenzione agli impianti di trasmissione e ricezione allarmi ed assimilati (quali controllo degli accessi, citofoni, segnalazione apertura indebita di uscite di sicurezza, nonché trasmettitori/ricevitori radio in genere) sono da effettuarsi almeno **due volte l'anno** e dovranno essere quelle necessarie a garantire il corretto funzionamento di tali impianti. Le attività di manutenzione dovranno essere previamente concordate con il Supervisore.

A titolo esemplificativo e non esaustivo per attività di manutenzione degli impianti di ricezione allarmi devono intendersi:

- Test di restore dai backup, test di bilanciamento delle configurazioni e test dei sistemi di disaster recovery sulle apparecchiature centralizzate.
- controllo funzionale e qualitativo dello stato degli apparati di trasmissione allarme sul campo.
- test puntuale trasmissione/ricezione allarmi e segnalazioni;
- pulizia dell'hardware e controllo della corretta dissipazione del calore ove previsto;
- aggiornamenti ed upgrade dei software e dei firmware
- aggiornamenti configurazioni dei software e dei sistemi per mantenerli allineati alle normative vigenti in ambito impiantistico e di sicurezza, alle normative vigenti in tema di sicurezza informatica (linee guida AGID) e privacy.
- teleassistenza o assistenza on site in reperibilità h24 per guasti bloccanti

## **15.2 MANUTENZIONE STRAORDINARIA**

La **Manutenzione Straordinaria** viene effettuata sugli impianti a seguito di un malfunzionamento occorso ed è volta a riportare la corretta funzionalità degli stessi, attraverso un intervento di sistemazione, riparazione e/o di sostituzione. Le attività di manutenzione straordinaria sono effettuate sugli impianti presi in consegna dal Fornitore come attestato nel Piano di manutenzione.

Una volta ricevuta la richiesta di intervento di manutenzione straordinaria da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore deve inviare un tecnico per rilevare la tipologia di malfunzionamento.

Il sopralluogo deve avvenire entro le 8 ore solari se ritenuto urgente dall'Amministrazione Contraente o entro le 36 ore se ritenuto non urgente.

Qualora non venisse individuato alcun guasto durante il sopralluogo effettuato non saranno riconosciuti al Fornitore oneri aggiuntivi.

Se l'intervento è stato richiesto come urgente il fornitore deve inviare entro 24 ore solari dal sopralluogo una dichiarazione di intervento e di spesa in cui sarà inserito un dettagliato preventivo di spesa riportante anche il numero di ore previste per il personale addetto all'intervento; se l'intervento non è stato richiesto come urgente, la dichiarazione di intervento e di spesa deve essere inviata entro le 48 ore dal sopralluogo.

Se autorizzato dall'Amministrazione contraente l'intervento dovrà essere eseguito entro 24 ore solari dall'accettazione del preventivo di spesa se ritenuto urgente, ed entro le 48 ore dall'accettazione del preventivo di spesa se ritenuto non urgente.

Per gli impianti di ricezione allarmi, in caso di guasti bloccanti, l'Amministrazione contraente potrà richiedere che l'intervento venga eseguito entro 8 ore solari dalla richiesta.

Comportano interventi urgenti quei malfunzionamenti che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione o lo svolgimento non ottimale delle normali attività lavorative. Di seguito, a titolo indicativo e non esaustivo sono evidenziati alcune situazioni che richiedono interventi urgenti:

- la mancata disattivazione del sistema antintrusione;
- il blocco di una serratura che controlla l'accesso in luoghi ove si svolgono attività critiche;
- mancato o difettoso funzionamento di un sensore antintrusione o di una telecamera, la cui area ripresa non sia coperta, parzialmente o totalmente, da altre telecamere o sensori posti a protezione di valori significativi.

Nel caso in cui il guasto richieda tempi superiori alle 24 ore per la sua risoluzione, il Supervisore deve essere messo a conoscenza appena possibile comunicando il tipo di guasto, la procedura da seguire e i relativi tempo di ripristino. In ogni caso sarà a carico del fornitore e inclusa nei canoni corrisposti ogni implementazione atta a garantire la protezione delle aree scoperte a causa del guasto fino al ripristino dello stesso.

Le attività di manutenzione straordinaria precedentemente indicate devono seguire un processo autorizzativo condiviso tra il Supervisore e il Gestore del Servizio e risulta indispensabile che l'Amministrazione contraente lo abbia previsto nell'Ordinativo di fornitura o che la stessa effettui un atto aggiuntivo per un importo extra-canone.

La ditta aggiudicatrice deve garantire un servizio di reperibilità tecnica h 24 e un numero di telefono da comunicare all'Amministrazione contraente a cui risponderà il tecnico reperibile.

Il mancato rispetto delle tempistiche definite precedentemente comporta l'applicazione di penali. Per ogni ora di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle tempistiche sopra descritte, l'Amministrazione Contraente potrà applicare la penale di cui al punto 3 del paragrafo 19 "Penali". Oltre le 24 ore di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle tempistiche sopra descritte, l'Amministrazione Contraente potrà applicare la penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali".

Il costo dei pezzi che eventualmente saranno da sostituire sarà desunto dall'applicazione dello sconto offerto dal Fornitore in sede di gara al prezzario Dei – Impianti elettrici – Materiali ed opere compiute ultima edizione, che non potrà essere inferiore al 15%; ovvero nel caso in cui i pezzi non fossero riportati in tale prezzario si potrà fare riferimento, in accordo con il Gestore del Servizio e con il Supervisore, al valore pari al costo di acquisto, incrementato del 5%. A tale importo andrà comunque aggiunto il costo della manodopera necessaria a realizzare tale intervento, offerto dal Fornitore in sede di gara per la manutenzione straordinaria.

**Le attività di manutenzione straordinaria di impianti di proprietà dell'Amministrazione sono remunerate attraverso un importo determinato dal costo della manodopera €/h impiegata più la quotazione economica relativa all'eventuale sostituzione di pezzi**, determinati come sopra riportato.

I corrispettivi di cui sopra sono comprensivi delle spese di installazione, progettazione e collaudo, del trasporto e trasferta, della reperibilità del personale tecnico, degli indennizzi chilometrici, delle spese di imballaggio, degli oneri di smaltimento dei rifiuti elettronici ed elettrici.

### **15.3 NORME COMUNI**

I servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria dovranno essere effettuati da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti. Gli incaricati della manutenzione devono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino del Fornitore e concordare con il Supervisore i tempi di intervento manutentivo, facendo firmare da questo o dai suoi delegati la bolla di intervento per gli aspetti amministrativi.

Nessun tipo di mano d'opera e di attrezzatura sarà prestata dal personale dipendente dell'Amministrazione Contraente, mentre dovranno essere richieste al personale che si occupa della manutenzione interna le informazioni di tipo tecnico necessarie e utili per l'intervento manutentivo.

Le informazioni relative alle attività manutentive svolte dal Fornitore (tipologia di intervento tecnico, tipologia di impianto mantenuto, dettaglio dell'intervento, stato di avanzamento, statistiche ecc.) dovranno essere inserite nel Sistema Informativo di cui al paragrafo "Sistema Informativo" e rese accessibili agli Utenti abilitati.

Tutti i documenti, i rapporti, le comunicazioni, la corrispondenza, le relazioni tecniche e amministrative, le specifiche tecniche di prodotti, macchinari, impianti e attrezzature di qualsiasi genere, le didascalie dei disegni, qualsiasi scritta informativa su apparecchiature e impianti dovranno essere in lingua italiana.

Qualora il Fornitore non reputi più conveniente mantenere un sistema in essere, può proporre la sostituzione del sistema con un altro equivalente o superiore. La proposta di sostituzione dovrà in

ogni caso essere vagliata dall'Amministrazione contraente a suo insindacabile giudizio; i costi relativi ad essa rimangono a carico dell'Amministrazione stessa.

Il Fornitore dovrà inoltre farsi carico, previo accordo con l'Amministrazione, della dismissione delle parti e dei sistemi non più in uso avendo cura di stilare un verbale di fuori uso da consegnare all'Amministrazione stessa oltre alla distruzione degli hard disk e delle apparecchiature che contengono dati anche non personali e sensibili, fornendo apposita certificazione di smaltimento secondo la normativa vigente.

Al termine dell'appalto gli impianti dovranno essere riconsegnati in perfetto stato d'uso; lo stato degli impianti sarà verificato attraverso appositi sopralluoghi da effettuarsi in contraddittorio fra l'Amministrazione e il Fornitore; inoltre, la ditta è tenuta a:

- Predisporre entro 2 mesi dal termine del contratto, manuali, copie delle licenze, i file di programmazione, datasheet, As Built ed in generale, tutta la documentazione e le informazioni inerenti agli impianti gestiti che dovrà essere consegnata al referente tecnico dell'Amministrazione Contraente prima della scadenza del contratto, con la situazione aggiornata alla data di consegna;
- Consegnare 15 giorni prima del termine del contratto le password di accesso ai sistemi, e prevedere il passaggio di consegne contrattuali inerenti ai servizi cloud facenti parte dell'appalto;
- Effettuare, senza pretese economiche, il passaggio di consegne alla ditta subentrante senza adottare comportamenti atti a limitare o danneggiare tale passaggio di consegne;
- Consegnare 15 giorni prima del termine del contratto le verifiche e il resoconto dello stato impianti con l'obbligo di rimediare immediatamente ad eventuali problemi e non conformità rilevate;
- Consegnare 15 giorni prima del termine del contratto copia di tutti i giustificativi necessari dei prodotti ancora coperti dalla garanzia produttore.

In caso di mancato rispetto dei termini di cui sopra, l'Amministrazione contraente potrà applicare una penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali"

## **16 FORMAZIONE**

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

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

Il Fornitore deve assicurare la formazione del personale sulle materie di base (almeno per gli ambiti di antincendio, primo soccorso BLS-D, informatica, lingua inglese) e una formazione teorico-pratica specifica del Servizio svolto, in base anche al contesto in cui sarà collocato (ad es. formazione in materia di privacy e informatica specifica per il personale che accede ai sistemi di TVCC dell'Amministrazione).

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

La formazione deve essere somministrata e attestata da organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza ed entro 6 mesi dall'avvio del servizio il Fornitore dovrà presentare al Supervisore le attestazioni di avvenuta formazione, pena la possibilità di applicare la penale di cui al punto 2 del paragrafo 19 "Penali" e l'obbligo di sostituzione del personale addetto al servizio con personale in possesso della formazione richiesta entro i termini stabiliti al paragrafo 5.

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

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

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

## **17 CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

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

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

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

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

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

Le modalità per la gestione delle contestazioni sono disciplinate all'Articolo 35 "Verifiche sull'esecuzione della Convenzione" dello Schema di Convenzione.

Il persistere del disservizio comporterà la possibilità di applicare la penale di cui al punto 1 del paragrafo 19 "Penali" per ogni giorno di disservizio fino al ripristino delle condizioni ottimali.

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

## **18 GESTIONE DEL SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO**

Si rinvia a quanto disposto all'articolo 38 "Sciopero del personale" della Convenzione.

## **19 PENALI**

Le Amministrazioni si riservano la possibilità di applicare penali fino agli importi massimi di seguito individuati e secondo quanto stabilito all'art. Penali della Convenzione.

L'Amministrazione contraente, in caso di inadempienze ripetute in un periodo di 3 mesi dalla loro soluzione, si riserva la possibilità di raddoppiare le penali successive per la medesima non conformità.

L'applicazione delle penali non esonera la ditta aggiudicataria all'adempimento delle obbligazioni per le quali si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

| N. | Inadempimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Importo penale                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mancata attivazione del servizio entro 30 giorni dall'emissione dell'OdF nei termini di cui al paragrafo 4 "Attivazione del servizio"</li> <li>- Mancata formalizzazione, con l'Amministrazione contraente, entro 3 giorni solari dalla richiesta, della modifica del Piano di Intervento nei termini di cui al paragrafo 4 "Attivazione del servizio"</li> <li>- Disservizi legati al sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive nei termini di cui al paragrafo 9.1;</li> <li>- Mancato rispetto delle tempistiche e delle modalità di riconsegna impianti in manutenzione nei termini di cui al paragrafo 15.3;</li> <li>- Disservizi/ritardi/mancanze rispetto a quanto previsto in Capitolato, in Convenzione, nell'Offerta tecnica del Fornitore o nel Piano dettagliato degli Interventi, rilevati dall'Amministrazione, anche a seguito del controllo e verifica delle prestazioni erogate di cui al paragrafo 17, e non specificamente disciplinati nel presente paragrafo.</li> </ul> | 1 per mille dell'importo annuo dell'OdF per ogni giorno di ritardo/disservizio   |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mancato rispetto del termine per la presentazione dei rapporti di servizio giornalieri e mensili nei termini di cui al paragrafo 5 "Personale del fornitore";</li> <li>- Mancata presentazione degli attestati di formazione nelle tempistiche richieste nei termini di cui al paragrafo 16 "Formazione"</li> <li>- Mancata possibilità di fruizione del Sistema informativo, per malfunzionamento dello stesso, o parte delle funzionalità al suo interno di cui paragrafo 7 "Sistema informativo"</li> <li>- Ritardo superiore alle 24 ore nelle tempistiche definite per la manutenzione straordinaria, nei termini di cui paragrafo 15 "Servizio di manutenzione"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0,3 per mille dell'importo annuo dell'OdF per ogni giorno di ritardo/disservizio |

| N. | Inadempimento                                                                                                                                                                                                          | Importo penale                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | - Ritardo, rispetto delle tempistiche definite per la manutenzione straordinaria, entro le prime 24 ore, nei termini di cui paragrafo 15 "Servizio di manutenzione"                                                    | 0,05 per mille dell'importo annuo dell'OdF per ogni ora di ritardo entro le prime 24 ore  |
| 4  | - Irreperibilità, o inadempimenti rispetto ai propri obblighi prestazionali previsti dal presente Capitolato del Gestore del servizio o del suo sostituto nei termini di cui al paragrafo 4 "Attivazione del servizio" | 0,5 per mille dell'importo annuo dell'OdF per ogni giorno di irreperibilità/inadempimento |
| 5  | - Mancata sostituzione del personale nei termini di cui al paragrafo 5 "Personale del fornitore"                                                                                                                       | 0,5 per mille dell'importo annuo dell'OdF per ogni giorno di ritardo                      |