

**GARA REGIONALE AGGREGATA PER L' AFFIDAMENTO DEI SERVIZI  
DI VIGILANZA ARMATA E PORTIERATO PER LE AMMINISTRAZIONI  
DELLA REGIONE ABRUZZO**

**CAPITOLATO TECNICO**

**REV.1**

## 1. OGGETTO DELLA FORNITURA E QUANTITÀ

Il presente Capitolato descrive:

- il Servizio di Vigilanza armata, trasporto valori e contazione denaro, trasporto metadone, telesorveglianza con pronto intervento su allarme, ed altri servizi aggiuntivi (apertura e chiusura sedi, manutenzione impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza) per le Amministrazioni della Regione Abruzzo;
- il Servizio di Portierato per le Amministrazioni della Regione Abruzzo.

I servizi di cui al presente appalto rientrano nelle categorie di beni e servizi oggetto del D.P.C.M. 24 dicembre 2015, aggiornato al 11 luglio 2018, per l'acquisto dei quali le Amministrazioni statali centrali e periferiche devono ricorrere ai Soggetti Aggregatori.

Il Quadro normativo di riferimento comprende principalmente:

- RD 18 giugno 1931 n. 773 recante "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS)";
- RD 6 maggio 1940 n. 635 di "Approvazione del Regolamento per l'esecuzione del Testo Unico 18 giugno 1931 - IX n. 773 delle Leggi di Pubblica Sicurezza";
- DM n. 269/2010 "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;
- DM giugno 2014 n. 115 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della qualità e della conformità degli istituti di vigilanza privati, autorizzati a norma dell'articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente".
- Linee Guida ANAC n. 10 recanti "Affidamento del servizio di vigilanza privata" approvate con delibera n. 462 del 23 maggio 2018, in sostituzione delle Linee guida del 2015, e relativo documento AIR;
- Documento di consultazione pubblicato il 10 novembre 2017 - Linee Guida ANAC approvate con determinazione n. 9 del 22/07/2015 aggiornate al decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56 recante "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50";
- Parere del Consiglio di Stato - Adunanza della Commissione Speciale del 18 aprile 2018 sulle linee guida ANAC per l'affidamento del servizio di vigilanza privata.

- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 - Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro in Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Decreto 22 Gennaio 2008 n. 37 "Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.";
- DM 10 Marzo 1998 "criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro".

Si specifica che, nel presente documento, si intende per:

- *ARIC – Agenzia Regionale per l'informatica e la Committenza* -: il Soggetto Aggregatore della Regione Abruzzo ai sensi dell'articolo 9 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, responsabile della pubblicazione e successiva aggiudicazione della procedura di gara finalizzata all'Accordo Quadro;
- *Fornitore*: l'aggiudicatario della gara quale Impresa singola o Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o Consorzio/Rete;
- *Amministrazioni Contraenti*: Regione Abruzzo, ASL di Avezzano Sulmona L'Aquila, ASL di Lanciano Vasto Chieti, ASL di Pescara, Comune di Pescara, Comune di Sulmona, Azienda per il Diritto agli Studi Universitari – ADSU di Chieti - Pescara e Azienda per il Diritto agli Studi Universitari – ADSU dell'Aquila che, sulla base della normativa vigente, aderiscono all'Accordo Quadro stipulato dal Soggetto Aggregatore mediante la sottoscrizione di un Contratto Attuativo nel periodo di sua validità ed efficacia;
- *Accordo Quadro*: il presente Atto, comprensivo di tutti i suoi Allegati, nonché dei documenti ivi richiamati, quale accordo concluso dal Soggetto Aggregatore Abruzzo anche per conto delle Amministrazioni Contraenti, da una parte, ed il Fornitore, dall'altra parte e con il quale il Fornitore si obbliga ad eseguire a favore di tali Amministrazioni la prestazione appaltata alle condizioni riportate nel Capitolato Tecnico, nel Disciplinare e nel presente Accordo Quadro;
- *Contratto Attuativo*: il rapporto contrattuale intercorrente tra la singola Amministrazione Contraente ed il Fornitore, con il quale il Fornitore si obbliga ad eseguire a favore della medesima Amministrazione Contraente la prestazione appaltata per i fabbisogni dichiarati e alle condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nello Schema di Accordo Quadro.
- *Ordinativo di fornitura* il documento con cui ciascuna Amministrazione Contraente procede all'acquisto delle prestazioni di cui al presente Accordo Quadro.

- *DEC* – Direttore dell'Esecuzione del Contratto: il rappresentante della singola Amministrazione Contraente responsabile dei rapporti tra l'Amministrazione stessa ed il Fornitore in merito alla gestione del Contratto Attuativo.

Conformemente a quanto previsto dall'art. 51 del Codice dei contratti e in accordo con le Linee Guida ANAC n.10 "Affidamento del servizio di Vigilanza Privata", la procedura è stata suddivisa in:

- lotti prestazionali definiti sulla base della tipologia di servizi richiesti e dei relativi requisiti e specializzazioni necessari per la partecipazione all'appalto, e in
- lotti territoriali su base provinciale, al fine di incentivare l'accesso delle micro, piccole e medie imprese, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, proporzionalità e non discriminazione.

Il dettaglio dei lotti con il riferimento delle Amministrazioni Contraenti è il seguente:

## TABELLA ELENCO LOTTI

Numero Lotto	Descrizione oggetto del lotto	Amministrazioni Contraenti
LOTTO 1	Servizio di vigilanza armata per le Amministrazioni della Provincia dell'Aquila	Regione Abruzzo ASL Avezzano-Sulmona-L'Aquila
LOTTO 2	Servizio di vigilanza armata, per le Amministrazioni della provincia di Chieti	ASL Chieti-Lanciano-Vasto ADSU Chieti-Pescara
LOTTO 3	Servizio di vigilanza armata per le Amministrazioni della provincia di Pescara	ASL Pescara ADSU Chieti Pescara
LOTTO 4	Servizio di portierato per le Amministrazioni della provincia dell'Aquila	ASL Avezzano-Sulmona L'Aquila Comune di Sulmona <b>ADSU L'Aquila</b>
LOTTO 5	Servizio di portierato per le Amministrazioni della provincia di Chieti	ASL Chieti-Lanciano-Vasto ADSU Chieti Pescara
LOTTO 6	Servizio di portierato per le Amministrazioni della provincia di Pescara	<b>ASL Pescara</b> Comune di Pescara ADSU Chieti Pescara

Nel corso di tutta la durata dell'Accordo Quadro, il Fornitore, salvo quanto previsto ai successivi articoli, sarà obbligato a fornire nelle medesime modalità il servizio indicato nell'offerta in sede di gara.

Si precisa che i quantitativi indicati sono stati determinati con l'ausilio di un questionario di ricognizione dei fabbisogni trasmesso dal Soggetto Aggregatore alle Amministrazioni che avevano segnalato, in fase di programmazione annuale e biennale, contratti in scadenza per quelle categorie merceologiche.

Per il calcolo delle basi d'asta il Soggetto Aggregatore ha tenuto conto dei costi medi orari derivanti dai contratti collettivi più rappresentativi, dei prezzi in essere presso le Amministrazioni Contraenti e dei prezzi a base d'asta e di aggiudicazione di altri Soggetti Aggregatori.

Gli importi a base d'asta sono al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Si evidenzia che tutte le interferenze saranno superate con misure compensative, gestionali ed organizzative concordate con l'Amministrazione Contraente. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze non è soggetto a ribasso.

Per quanto concerne la stima dei costi della manodopera, si è proceduto conformemente a quanto previsto dal comma 15 dell'art. 23 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.. In particolare tali costi sono stati stimati sulla base dei seguenti elementi:

- Analisi dei dati inviati dalle Amministrazioni Contraenti riferiti a personale, CCNL, qualifica, livello, mansione, ore settimanali di impiego, anzianità lavorativa del personale attualmente impiegato nell'esecuzione del servizio;
- Costo medio orario del personale dipendente di cui alle Tabelle del Ministero del lavoro delle Politiche sociali e precisamente pari ad € 12,09 per i servizi e portierato ed pari ad € 19,54 per i servizi di vigilanza.

Si precisa che i quantitativi indicati nell'Allegato PROGETTO TECNICO hanno valore indicativo e concorrono unicamente alla determinazione del valore complessivo dell'offerta.

Ciascuna Amministrazione Contraente, nel corso dell'esecuzione contrattuale potrà apportare, nei casi e nelle modalità previste dall'art. 106 del D.Lgs n. 50/2016, variazioni nei limiti previsti dalla richiamata normativa, anche con riferimento a modifiche sulle sedi di erogazione del servizio, per effetto di chiusure, trasferimento e/o aperture di nuovi immobili.

## **2. DURATA DELLA FORNITURA**

Con la stipula dell'Accordo Quadro il Fornitore si impegna a eseguire la prestazione affidata con riferimento a ciascun lotto per 48 mesi decorrenti dalla data della stipula dell'Accordo Quadro.

I Contratti Attuativi con le singole Amministrazioni Contraenti avranno medesima scadenza.

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 l'Amministrazione Contraente e con il Fornitore a cui è subentrato (in particolare, per il servizio di vigilanza armata, collaborare all'attivazione dei collegamenti con la Centrale Operativa e impedire l'interruzione del servizio).

Il Fornitore uscente dovrà altresì rendersi disponibile a fornire 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, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto. Si evidenzia che per la presente procedura di gara trova applicazione l'art. 106, comma 11 del D. Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo Contraente. In tal caso il Contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il Soggetto Aggregatore Regionale.

### **3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA (LOTTI 1-2-3)**

Oggetto dei Lotti 1-2-3 è il servizio di vigilanza armata destinato alle Amministrazioni della regione Abruzzo, comprensivo dei seguenti servizi, come descritti a successivi paragrafi del presente Capitolo:

- **ID 1: Vigilanza fissa diurna e notturna**
- **ID 2: Vigilanza ispettiva**
- **ID 3: Telesorveglianza con pronto intervento**
- **ID 4: Trasporto valori**
- **ID 5: Trasporto metadone**
- **ID 6: Gestione di impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza comprensivo del servizio di manutenzione**
- **ID 7: Contazione denaro**

da erogare a carico del Fornitore presso ciascuna Amministrazione Contraente aderente all'Accordo Quadro.

Le sedi e le modalità di svolgimento del servizio sono riportate nell'allegato PROGETTO TECNICO.

Nell'ambito della descrizione dei suddetti servizi, si intende per:

- a) *G.P.G.*: la 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;
- b) *Centrale Operativa*: la centrale di controllo collegata alle G.P.G. situata presso la sede del Fornitore;

- c) *Sito*: l'immobile (complesso di edifici, edificio singolo, porzione di edificio, pertinenze e apprestamenti) presso cui il Fornitore esegue le prestazioni oggetto del presente Capitolato;
- d) *Piano degli Interventi*: il documento che il Fornitore è tenuto a predisporre comprendente la pianificazione con i dettagli dei servizi richiesti e soggetto all'approvazione da parte delle singole Amministrazioni Contraenti;
- e) *Documento di Specifica (SP)*: il documento propedeutico all'attivazione del servizio inviato dall'Amministrazione al Fornitore e contenente le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste;
- f) *Punti di controllo*: i punti in cui è presente il sistema di rilevazione elettronico di verifica delle attività di vigilanza ispettiva o di registrazione dei passaggi;
- g) *Registro di Servizio*: il registro sempre presente presso le postazioni di vigilanza fissa, nel quale le G.P.G. devono riportare tutti gli accadimenti particolari.

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.

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

Il personale 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 Accordo Quadro.

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, in modo esaustivo tutte le attività effettuate e qualunque anomalia o fatto riscontrato inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul Registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, orario di inizio e fine intervento, esito dell'intervento, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato.

Nella circostanza di accadimento anomalo (intervento Forze dell'Ordine, aggressioni, danneggiamenti, etc...), 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.

Il rapporto di servizio quotidiano dovrà pervenire al DEC o altro Referente dell'Amministrazione Contraente entro le ore 9:00 del giorno successivo.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione di una penale pari ad € 20,00 per ogni giorno di ritardo.

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. Per tale postazione, la GPG deve possedere adeguato attestato di partecipazione a corso di almeno 12 ore, rilasciato da associazione riconosciuta dal CONI, inerente l'uso di tecniche di approccio a persone potenzialmente pericolose o siti sensibili nonché delle tecniche di difesa personale

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;

Le G.P.G. dovranno essere costantemente collegate via radio con la Centrale Operativa ovvero con le modalità e la strumentazione 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:

- a) il mezzo sia immediatamente riconoscibile mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del suddetto automezzo;
- b) nel corso delle ispezioni la velocità dell'automezzo sia a cosiddetto "passo d'uomo";
- c) l'automezzo sia dotato di:
  - 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;
- d) 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 dei Siti.

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.

Inclusi nelle attività di vigilanza armata così come descritte ai successivi paragrafi sono da considerare:

- attivazione del servizio;
- gestione della centrale operativa;
- sistema informativo.

### **3.1 Attivazione del servizio**

Le Amministrazioni Contraenti che hanno richiesto il servizio di vigilanza armata dovranno inviare al Fornitore un documento di Specifica Preliminare, propedeutico all'attivazione del servizio, nel 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 richiesti e delle caratteristiche specifiche 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.

Il Fornitore, entro 3 giorni solari dalla ricezione del documento di Specifica 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.

Tali sopralluoghi presso gli immobili indicati dall'Amministrazione Contraente hanno il fine di accertare la consistenza, lo stato e le caratteristiche dei Siti, 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 degli Interventi*, conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali riportate al Capitolo PENALI.

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;
- 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.

Qualora siano richieste modifiche al Piano degli Interventi, l'Amministrazione provvederà ad inoltrare le proprie indicazioni 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. L'accettazione del Piano degli Interventi da parte dell'Amministrazione Contraente si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Resta fermo che il servizio dovrà essere attivato entro e non oltre 30 giorni dall'emissione dell'OdF, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'OdF.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica contestualmente l'obbligo, per il Fornitore, di trasmettere alla Amministrazione Contraente i nominativi di:

- il *Gestore del Servizio*, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente. 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.
- 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 sua l'Amministrazione Contraente nominerà un Direttore dell'Esecuzione del Contratto ed eventualmente un referente per ogni immobile o gruppi di immobili, il quale 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 Referente dell'Amministrazione potrà trasmettere in forma scritta al Fornitore 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 Piano dovrà comunque e sempre essere formalizzata, entro 3 giorni solari, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura.

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 Piano Dettagliato degli Interventi applicando i prezzi offerti in sede di gara.

### **3.2 Gestione Centrale Operativa**

Per la gestione di tutti i servizi e delle relative attività, il Fornitore deve obbligatoriamente 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.

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 dal Sito, verificare il funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali.

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.

### **3.3 Sistema Informativo**

Il Fornitore deve implementare un Sistema Informativo a supporto delle attività di gestione contrattuale e degli Ordinativi di fornitura, accessibile per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

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, supervisor) 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 fruibilità e l'estrazione di tutti i dati generati, in formato elettronico utilizzabile (tipo excel) dall'Amministrazione Contraente;
- 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 generare la reportistica richiesta tramite l'utilizzo del Sistema informativo determina l'applicazione di una penale giornaliera pari ad € 20,00 per ogni giorno di mancato funzionamento, salvo deroghe concordate con le Amministrazioni Contraenti.

### **3.4 ID 1 - Servizio di vigilanza fissa diurna e notturna**

Ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. b) e dall'Allegato D Sezione III 3 b.2), il servizio di vigilanza fissa diurna e notturna è svolto da una o più Guardie Particolari Giurate (G.P.G.) presso un determinato obiettivo e prevede la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste presso le postazioni e per i giorni e alle fasce orarie richieste dall'Amministrazione Contraente così come declinato nel Piano degli Interventi.

In particolare, 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 dall'Amministrazione Contraente come "punti sensibili".

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 su un apposito "Registro di Servizio", sempre presente presso le postazioni in cui si presta l'attività;
- durante la gestione dell'appalto è facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere in caso di mutate condizioni/esigenze organizzative dell'Amministrazioni medesima, 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 prezzo ora/uomo, moltiplicando il numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

Nel dettaglio, le G.P.G. addette alla vigilanza fissa sia diurna sia notturna devono svolgere le attività elencate di seguito a titolo non esaustivo:

- a) **Attività di controllo**, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita, di persone, cose e automezzi. In particolare, le G.P.G. 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 non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.) ed eventualmente rilasciare informazioni di cortesia ovvero informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio;
  - abilitare l'accesso dei visitatori tramite rilascio pass, a carico del fornitore;
  - gestire l'apertura e chiusura dei garage interni, ove presenti e previa autorizzazione;
  - verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Amministrazione; in questi casi effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita sull'apposito registro;
  - 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.

b) **Attività di ispezione**, al fine di garantire la sicurezza dei luoghi, controllando con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose. In particolare, le G.P.G. 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 dall'Amministrazione Contraente nel Piano degli Interventi), da eseguire durante il turno di servizio assicurando la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura;
- effettuare ispezioni nelle aree più sensibili della struttura per segnalare eventuali situazioni anomale ed intervenire in caso di necessità.

c) **Attività di sorveglianza e di gestione di misure di sicurezza**, quali:

- vigilare affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dei Siti e dei beni in essi presenti e, se del caso, rilevare fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino tale ipotesi;
- gestione di allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
- verifica del regolare funzionamento degli impianti di sicurezza (es. controllo dei monitor per la gestione delle immagini provenienti dall'impianto TVCC, etc);
- apertura e chiusura degli accessi alla struttura nelle fasce orarie indicate dall'Amministrazione Contraente;
- controllo dello stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici etc. ed 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.

d) **Gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza** e che possono richiedere una richiesta di intervento esterna. In qualsiasi situazione il Fornitore deve essere in grado di attivare gli Operatori di riferimento e/o le Forze dell'Ordine. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- anomalie all'impianto tecnologico;
- presenza di persone estranee alla struttura o all'attività dell'Amministrazione, ovvero indesiderate;

- situazioni di emergenza;
- situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Amministrazione Contraente in servizio ovvero di pazienti e utenti.

Ai fini del corretto svolgimento di tale peculiare parte del servizio, la GPG individuata dovrà possedere adeguata formazione come addetto antincendio almeno di rischio medio ai sensi del DM 10/03/1998. Per le strutture nosocomiali, le GPG individuate nel presidio fisso, dovranno possedere adeguata formazione come addetto antincendio di rischio elevato ai sensi del DM 10/03/1998.

e) **Ulteriori attività**, quali:

- custodia di tutte le chiavi consegnate dall'Amministrazione Contraente. 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, 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).

### **3.5 ID 2 - Servizio di vigilanza ispettiva**

Ai sensi del DM 269/2010, in particolare Allegato d Sezione III, 3c, il servizio di vigilanza ispettiva deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dalla Amministrazione Contraente ed è finalizzato a garantire l'appropriato livello di sicurezza e a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale 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 al Sito, anche a piedi nel rispetto delle garanzie di sicurezza. Il numero dei Siti deve essere congruo all'orario di servizio, alla distanza, alla natura e alla dislocazione degli obiettivi.

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

Ciascuna Amministrazione Contraente specifica nell'Allegato PROGETTO TECNICO le modalità di svolgimento del servizio di Vigilanza Ispettiva tra le seguenti possibili:

- a) ronde ispettive con ispezione esterna, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantita l'attività di ispezione del perimetro del Sito, comprensivo anche dell'area parcheggio, e l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;



- b) ronde ispettive con ispezione interna, attraverso le quali, in particolare, deve essere garantito il controllo all'interno degli spazi dei singoli Siti. A tal fine è previsto che la G.P.G. custodisca le chiavi degli stessi.
- c) ronde ispettive con ispezione esterna ed interna, attraverso le quali, in particolare, devono essere ispezionati sia il perimetro e il parcheggio dell'obiettivo sia l'interno degli spazi dei singoli Siti. A tal fine è previsto che la G.P.G. custodisca le chiavi degli stessi.

Durante ciascuna ronda, 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.

Il servizio è remunerato applicando il prezzo a ronda per ciascuna tipologia di servizio richiesta (ronda esterna, interna o esterna ed interna) come specificato nell'Allegato PROGETTO TECNICO, salvo offerta tecnica migliorativa.

Le singole Amministrazioni potranno richiedere altresì al Fornitore di effettuare ronde aggiuntive a chiamata di durata inferiore o superiore a 10 minuti, specificando il fabbisogno nel Piano degli Interventi. In tal caso il servizio è remunerato al medesimo prezzo.

### **3.5.1 Sistema di rilevazione delle ronde ispettive**

In ciascuna ispezione la G.P.G. è tenuta a registrare l'avvenuto passaggio (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito e servizi svolti) con strumenti di rilevazione elettronici che assicurino la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi. A tal fine è richiesto che il Fornitore utilizzi lettore portatile per il controllo in tempo reale delle ronde e dei servizi di vigilanza. Tale terminale deve essere in grado di leggere tag RFID e deve avere integrato un modulo GSM/GPRS/UMTS/HSDPA e ricevitore GPS per localizzazione all'aperto. Il lettore deve permettere la

trasmissione di dati di timbratura ed allarmi in tempo reale al centro di monitoraggio via connessione dati bidirezionale la quale consente, tra le altre cose, la configurazione del terminale da remoto. Per la sicurezza dell'Operatore il dispositivo deve essere dotato di allarme panico attivabile manualmente da tastiera e sistema di allarme automatico uomo a terra. Infine, deve possedere almeno un grado di protezione acqua/polvere IP 55.

Il Fornitore dovrà istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature, anche di concerto con l'Amministrazione Contraente, dovrà garantire il costante e corretto funzionamento del sistema e, in caso di guasto o cattivo funzionamento, assicurarne 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 inserito nel Sistema Informativo.

Le informazioni registrate (riepilogo delle sequenze ispettive, etc) dai sistemi di rilevazione elettronici dovranno essere inserite nel Sistema Informativo e rese disponibili agli utenti abilitati.

### **3.6 ID 3 - Servizio di telesorveglianza con pronto intervento**

Ai sensi di quanto contenuto nel DM 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. d), il servizio consiste nella *“gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all'intervento diretto della guardia giurata”*.

Il servizio con pronto intervento dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel citato decreto, presidiata e attiva 24 ore su 24, con le modalità da definire, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali protetti dell'Amministrazione.

Il collegamento tra impianto d'allarme e Centrale operativa, realizzato con tecnologie di trasmissione avanzate attraverso collegamenti ADSL, GSM, UMTS o ponti radio ovvero altro vettore di comunicazione da specificare in Offerta Tecnica da parte del Fornitore, dovrà consentire di trasmettere allarmi antiaggressione e in ogni caso 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.

Il costo del collegamento sarà a carico del Fornitore.

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

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, un'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme;
- 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 sarà remunerato applicando un canone mensile comprensivo di:

- 3 interventi al mese per Sito;
- le attività di installazione (se richiesta) e di manutenzione ordinaria degli impianti di sicurezza e sorveglianza come descritti nel campo DETTAGLIO nell'allegato PROGETTO TECNICO.

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, come previsto nel disciplinare di gara.

Sarà oggetto di valutazione ai fini del punteggio tecnico anche la franchigia offerta per la manutenzione degli impianti di sicurezza.

### **3.7 ID 4 - Servizio di Trasporto valori**

Ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. i), il servizio consiste nel *"trasporto e contestuale tutela di denaro o altri beni e titoli di valore, effettuato con l'utilizzo di veicoli dell'istituto di vigilanza idoneamente attrezzati, condotti e scortati da guardie giurate"*. Gli automezzi utilizzati per ritiri, trasporto e consegne dovranno essere conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di trasporto valori e dotati di sistema di radiolocalizzazione satellitare tramite GPS. Il ritiro dei valori dovrà essere effettuato presso le sedi dell'Amministrazione Contraente interessata, con la frequenza e per il numero di accessi necessari per il completo espletamento del servizio, definiti in sede di Piano degli Interventi.

Il personale impiegato (G.P.G.) deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G. . Il servizio dovrà inoltre essere svolto in modo da garantire la sicurezza dei valori e degli operatori secondo quanto previsto dal regolamento di esecuzione TULPS.

Rientra sempre tra gli oneri del Fornitore la repressione di atti inconsulti, reati, violenze, danneggiamenti. Al verificarsi di tali eventi il personale del Fornitore, oltre a prestare la propria specifica opera, è obbligato a richiedere direttamente l'intervento dei servizi esterni competenti (Forze dell'ordine, Vigili del fuoco) ed allertare le Amministrazioni interessate.

Il ritiro presso gli sportelli delle Amministrazioni Contraenti avverrà tramite buste di massima sicurezza e/o sacchi autosigillanti, che saranno forniti dal Fornitore e incluse nel corrispettivo.

L'attività viene organizzata secondo specifiche istruzioni operative determinate dall'Amministrazione Contraente e che, semplificativamente, possono essere riassunte come segue: al momento del ritiro sarà

rilasciata bolla controfirmata dal personale dell'Amministrazione Contraente e dalla G.P.G. che effettua il ritiro per attestare l'avvenuto servizio. Previa tracciatura dei plichi da eseguirsi presso proprio caveau, la successiva consegna e/o accredito diretto dei valori avverrà presso il Tesoriere destinatario degli incassi. Si specifica che il denaro residuante giornalmente presso il Fornitore a seguito delle operazioni di ritiro e consegna sarà custodito dal Fornitore stesso nel proprio caveau. Detta giacenza, come ogni altro valore custodito per conto dell'Amministrazione interessata, resterà di esclusiva proprietà della stessa. Il Fornitore non potrà, pertanto, disporre se non secondo le istruzioni dell'Amministrazione interessata. Il Fornitore si impegna a consentire all'Amministrazione interessata la facoltà di verificare, in ogni momento di tutti i giorni lavorativi, la corrispondenza fra l'entità della giacenza e la rendicontazione giornaliera di cui all'articolo successivo.

Il Fornitore è responsabile di eventuali furti o ammanchi.

L'Aggiudicatario dovrà stipulare apposita polizza assicurativa per custodia e trasporto valori con vincolo a favore della Amministrazione Contraente.

Il servizio è remunerato applicando un prezzo a prelievo per il servizio di ritiro c/o gli sportelli delle Amministrazioni ubicati sia in città sia in provincia (inclusa la montagna), moltiplicando il numero di prelievi per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

### **3.8 ID 7 - Servizio di Contazione denaro**

Il servizio di contazione deve essere svolto in ambienti blindati altamente specializzati e attrezzati per la conta denaro, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa. Pertanto, prima di effettuare le operazioni di trattamento dei valori dovranno essere messe in atto tutte le difese previste e attivato il sistema di videoregistrazione continua. Il sistema di videoregistrazione dovrà consentire le riprese dell'ambiente di lavoro (sala conta) senza che vi siano zone d'ombra sulle operazioni di apertura, verifica e quadratura dei contenitori, qualunque sia il punto operativo di inquadratura. Come materiale per le videoregistrazioni, il Fornitore utilizzerà idonei supporti informatici. Le videoregistrazioni dovranno evidenziare la corretta sigillatura dei contenitori, il numero identificativo degli stessi, nonché la quantità delle banconote e/o monete presenti in ciascun contenitore.

Le attività consistono in:

- apertura dei contenitori da parte di addetti che procedono alla verifica dell'integrità dei contenitori stessi, della regolarità della sigillatura e della rispondenza del contenuto (es. numero e tipologia di mazzette) con quanto indicato sulla relativa distinta;
- verifica qualitativa/quantitativa dei valori contenuti anche con utilizzo di macchinari ed attrezzature.

Tutte le successive fasi operative della lavorazione devono essere registrate da telecamere panoramiche a circuito chiuso. Eventuali ammanchi e/o differenze riscontrate, se non documentate, sono da ritenersi totalmente a carico del Fornitore.

L'Istituto di Vigilanza deve custodire per la durata di 60 giorni tutto il materiale di videoregistrazione inerente alla lavorazione e al trattamento dei valori, tenendo lo stesso a disposizione dell'Amministrazione Contraente per i debiti controlli. Trascorso questo periodo di tempo, i supporti informatici potranno essere utilizzati per nuove registrazioni, senza che sia imputabile al Fornitore alcuna responsabilità per eventuali contestazioni formulate successivamente al termine di cui sopra.

Resta inteso che in caso di contestazioni le registrazioni dovranno essere conservate sino alla chiusura del contenzioso.

Le attività inerenti alla trattazione dei valori dovranno essere svolte, anche in orario notturno, in modo da consentire il versamento del denaro entro 48 ore successive al ritiro, nel rispetto della normativa vigente.

Un apposito verbale da parte del Fornitore dovrà essere predisposto nel caso in cui all'apertura del contenitore o durante la lavorazione del denaro vengano riscontrate:

- differenze fra la distinta riepilogativa ed il contenuto;
- la presenza di banconote sospette di falsità;
- qualsivoglia altra anomalia (ad esempio manomissioni dei contenitori e/o della sigillatura, mancanza della distinta riepilogativa, ecc.)

Da detto verbale dovrà risultare:

- l'ammontare delle differenze o dei valori sospetti di falsità (ripartite per tagli);
- l'eventuale altra anomalia riscontrata;
- il punto di prelievo interessato;
- la data di ritiro del contenitore e le condizioni del medesimo all'apertura (integro, manomesso o danneggiato).

Al verbale dovranno essere allegati la distinta riepilogativa, la fascetta della mazzetta e l'eventuale banconota sospetta di falsità.

I verbali e gli allegati di ciascuna giornata dovranno essere trasmessi all'Amministrazione Contraente e ai soggetti competenti (es. Banca d'Italia, MEF - UCAMP, etc.)

Il versamento degli incassi ritirati successivamente alla contazione dovrà avvenire mediante accredito sul conto bancario dell'Amministrazione Contraente presso il proprio Tesoriere, previo accordo tra le parti.

Il denaro residuante giornalmente presso il Fornitore a seguito delle operazioni di ritiro e consegna sarà custodito dal Fornitore stesso nel proprio caveau. Detta giacenza, come ogni altro valore custodito per conto dell'Amministrazione Contraente resterà di esclusiva proprietà della stessa.

Le modalità di rendicontazione delle attività verranno concordare con le singole Amministrazioni Contraenti.

Si precisa che, per effetto dei contratti in essere delle singole ASL Contraenti, la Contazione Denaro potrà essere attivata successivamente rispetto agli altri servizi oggetto del presente Appalto.

Il servizio è remunerato applicando un costo per singola banconota/moneta metallica contata proveniente dagli sportelli delle Amministrazioni.

### **3.9 ID 5 - Servizio di Trasporto Metadone**

Il servizio prevede il trasporto in sicurezza del metadone, con idonea autovettura e G.P.G., dalle Farmacie delle ASL Contraenti, consegnatarie degli stupefacenti, ad altre sedi. Il ritiro del metadone dovrà essere effettuato presso le farmacie Ospedaliere dell'Azienda Sanitaria interessata, in orario compreso tra le 9.30 e le 10.30, di casse di peso di circa 8 kg contenente metadone, verso le sedi prestabilite nel Piano di Intervento.

Il personale impiegato (G.P.G.) deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G..

Rientra sempre tra gli oneri del Fornitore la repressione di atti inconsulti, reati, violenze e danneggiamenti.

Al momento del ritiro e della consegna sarà rilasciata bolla controfirmata dal personale dell'Azienda Sanitaria e dalla G.P.G. al fine di attestare l'avvenuto servizio.

Il servizio è remunerato applicando un prezzo a trasporto, moltiplicando il numero di viaggi per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara.

### **3.10 ID 6 - Servizio di gestione e manutenzione di impianti di sicurezza e sorveglianza**

Il servizio di gestione e manutenzione di impianti d'allarme e videosorveglianza consiste nell'attività di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi. Il dettaglio degli impianti esistenti è riportato nell'allegato ELENCO IMPIANTI DELLA ASL2 ABRUZZO - LANCIANO VASTO CHIETI.

Il servizio di gestione deve essere garantito su tutti gli impianti riportati nell'Allegato e consiste in:

- Costituzione dell'anagrafica tecnologica sulla base di specifico rilievo;

- presa in carico degli impianti, assicurandone il funzionamento e segnalandone qualsiasi anomalia;
- verificare la presenza della segnaletica specifica ovvero provvedere alla sua integrazione laddove necessaria o danneggiata;
- elaborare e consegnare, su richiesta del DEC o altro Referente dell'Amministrazione Contraente, la reportistica mensile attestante i rapporti di prova di funzionamento e quant'altro necessario a testimoniare l'avvenuta verifica periodica.

In caso di impianti di videosorveglianza il Fornitore in particolare deve:

- garantire la riservatezza degli impianti e l'inaccessibilità delle immagini;
- curare il corretto trattamento delle immagini, sia in visione sia in registrazione, nonché la cancellazione, nel rispetto della normativa vigente;
- assumere l'onere del trattamento dei dati personali e provvedere all'estrazione delle registrazioni e/o immagini esclusivamente mediante il soggetto individuato quale Responsabile del trattamento dei dati personali per la privacy;
- assicurare il rispetto delle procedure per l'adesione delle richieste da parte dell'Organo di pubblica sicurezza o giudiziario prima di fornire gli elementi richiesti;
- monitorare giornalmente il funzionamento delle apparecchiature segnalando, con apposito rapporto, ogni avvenimento o circostanza che non rientri nel normale andamento dell'attività e che non sia previsto nelle disposizioni fornite dal Referente dell'Amministrazione Contraente.

Le attività di manutenzione ordinaria, comprensive delle attività di conduzione, sono effettuate sugli impianti di sicurezza presi in consegna dal Fornitore, secondo un programma di manutenzione che prevede:

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

Si intendono inclusi altresì il noleggio di mezzi operativi speciali e/o apparecchiature di diagnostica, spese di trasporto e trasferte, reperibilità del personale tecnico, materiali di ricambio di uso e consumo in caso di guasto o danneggiamento, indennizzi chilometrici, spese di imballaggio, oneri di smaltimento

dei rifiuti elettronici ed elettrici, materiali di ricambio soggetti ad usura e la cui sostituzione è cadenzata dal costruttore.

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. Il Fornitore, una volta ricevuta la richiesta di intervento di manutenzione straordinaria da parte dell'Amministrazione Contraente deve inviare un tecnico, entro le 36 ore solari ovvero entro le 8 ore solari se l'intervento è stato ritenuto urgente, per rilevare la tipologia del malfunzionamento. Entro 48 ore dal sopralluogo, o 24 ore se l'intervento è stato richiesto come urgente, dovrà essere inviato un dettagliato preventivo di spesa, riportante anche il numero di ore previste per il personale addetto all'intervento. Nel caso di accettazione del preventivo da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà eseguire l'intervento entro le successive 48 ore.

I servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria dovranno essere effettuati da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti (DM 37/08). Gli incaricati della manutenzione dovranno presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino identificativo e concordare con il Referente dell'Amministrazione Contraente i tempi di esecuzione dell'intervento manutentivo.

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

Tutte le modifiche e miglioramenti agli impianti effettuati durante la validità del contratto saranno remunerati con le modalità sopradescritte e resteranno, in ogni caso, di proprietà dell'Amministrazione Contraente. Al termine dell'appalto gli impianti dovranno essere riconsegnati all'Amministrazione Contraente in perfetto stato d'uso. Lo stato degli impianti sarà verificato attraverso appositi sopralluoghi da effettuarsi in contraddittorio fra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore.

In caso di richiesta di nuove installazioni da parte dell'Amministrazione Contraente, le stesse dovranno essere eseguite in conformità al (DM 37/08) e a tutta la legislazione vigente in materia, ed al termine delle operazioni di messa a punto e collaudo tecnico positivo, dovrà essere rilasciato dal Fornitore regolare certificato di conformità ai sensi della suddetta legge, ivi compreso gli elaborati grafici particolareggiati dell'eseguito, nonché i manuali di istruzione.

Nel caso di controllo su richiesta dell'Amministrazione Contraente, non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi, qualora non venissero individuati dei guasti.

Restano di tipo extra-contrattuale i danneggiamenti dovuti a causa di forza maggiore come gli atti vandalici.

Il servizio gestione e manutenzione ordinaria degli impianti di sicurezza e sorveglianza è retribuito mediante una canone annuale comprensivo di tutte le prestazioni elencate. Per i lavori in manutenzione straordinaria viene determinata una franchigia da applicarsi su ogni singolo impianto.



Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alle frequenze sopra descritte o a quanto offerto in sede di gara, l'Amministrazione Contraente applicherà una penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura.

### **3.11 Formazione**

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio di vigilanza armata dev'essere professionalmente qualificato ed 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, **sulla formazione aggiuntiva** (ad esempio: antincendio, primo soccorso, primo soccorso BLS-D, informatica, lingua inglese, autodifesa) e una formazione teorico-pratica specifica del Servizio svolto.

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 Referente dell'Amministrazione Contraente le attestazioni di avvenuta formazione secondo il Piano di Formazione presentato in sede di OFFERTA, pena l'applicazione della penale pari allo 0,3 per mille dell'importo annuo dell'OdF e sostituzione del personale addetto al servizio.**

Ad 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.

## **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI PORTIERATO (LOTTI 4-5-6)**

Oggetto dei Lotti 4-5-6 è il servizio di accoglienza degli utenti (reception), nella gestione degli ingressi, nel controllo della funzionalità di impianti ed apparecchiature presenti nei locali presidiati (esclusa ogni

attività manutentiva), nell'attività di vigilanza ed altre attività accessorie "non implicanti un obbligo di difesa attiva degli immobili" destinato alle Amministrazioni della Regione Abruzzo.

Le sedi e le modalità di svolgimento del servizio sono riportate nell'allegato PROGETTO TECNICO

Nell'ambito della descrizione dei suddetti servizi, si intende per:

- a) *Documento di Specifica Preliminare (SP)*: il documento propedeutico all'attivazione del servizio inviato dall'Amministrazione al Fornitore e contenente le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste;
- b) *Piano di fornitura (PdF)*: il documento che il Fornitore deve predisporre, tenendo conto delle esigenze delle Amministrazioni risultanti dalla SP, comprendente la pianificazione e i dettagli dei servizi richiesti. Tale documento è soggetto all'approvazione da parte delle singole Amministrazioni Contraenti.
- c) *Sede*: complesso edilizio, edificio e/o parte/parti di essi, ufficio e/o altro luogo presso cui viene richiesto di attivare il servizio di Portierato. Il medesimo edificio/complesso potrà avere uno o più punti di attivazione del servizio.
- d) *Addetto*: personale del fornitore individuato ed assegnato nelle diverse sedi per svolgere il servizio di portierato e/o i servizi ausiliari.

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

- della normativa vigente in materia;
- da 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 in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera.

Il servizio di portierato deve essere svolto tramite la presenza continuativa del personale del Fornitore presso la/e Sede/i delle Amministrazioni Contraenti al fine di garantire l'ordinata utilizzazione dell'immobile, durante gli orari ed i giorni indicati e secondo le disposizioni concordate con il Referente dell'Amministrazione Contraente. Sarà cura dell'Amministrazione Contraente individuare la postazione che deve essere presieduta dall'addetto al servizio e comunicarla al Fornitore. Tale postazione dovrà essere dotata di quanto necessario per lo svolgimento del servizio di reception (sedia, tavolo, telefono, computer, etc.) che saranno fornite dall'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore deve garantire la "continuità operativa" nel senso che dovrà organizzarsi in modo tale da gestire i periodi di assenza del personale addetto al servizio di portierato (malattia, ferie, etc.) allo scopo

di garantire sempre e comunque la presenza di personale in grado di adempiere, nel rispetto del livello qualitativo richiesto, alle prestazioni pianificate e secondo le modalità indicate nel presente capitolato. L'addetto dovrà prendere servizio nell'apposita postazione sino al termine del turno e non si dovrà allontanare dal presidio se non per svolgere le attività che gli sono state assegnate all'interno della sede. All'alternanza dell'attività di presidio gli addetti dovranno scambiare informazioni e disposizioni. Tutto il personale addetto al servizio di portierato dovrà svolgere i propri compiti secondo quanto concordato con l'Amministrazione Contraente nel Piano di Fornitura ed in conformità alle norme del presente Capitolato, alle modalità indicate dal Fornitore nell'Offerta Tecnica nonché alle specifiche direttive che potranno essere impartite di volta in volta dal Referente per sopravvenute esigenze dell'Amministrazione Contraente.

Di seguito l'elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di portierato deve svolgere. Nell'ambito di questo elenco, ciascuna Amministrazione Contraente indicherà al Fornitore i servizi necessari tramite il Documento di Specifica Preliminare (SP):

- a) **Attività di controllo e di regolazione degli accessi**, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita secondo quanto concordato nell'operatività del servizio con l'Amministrazione Contraente. A tal fine l'addetto deve:
- garantire l'accoglienza e, effettuare la registrazione in apposito registro dei visitatori in ingresso;
  - impedire l'ingresso a persone non autorizzate, a venditori ambulanti o persone sospette;
  - congedare gli utenti in uscita e ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza all'interno degli edifici);
  - verificare che non avvengano intrusioni nelle sedi al fine di evitare furti e quant'altro possa danneggiare l'Amministrazione Contraente e il suo patrimonio;
  - fornire assistenza alle persone diversamente abili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, curando che abbiano la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione o facilitando soluzioni alternative che non arrechino intralcio;
  - impedire l'ingresso e la sosta nella guardiola di persone estranee ai servizi o allo stabile;
  - garantire il controllo e la regolazione degli accessi degli automezzi in entrata e in uscita nelle aree cortilive e di parcheggio (ove presenti), attivando quando presenti i sistemi di accesso (barriere automatiche, cancelli, etc.) e verificando che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati (ossia quelli indicati dall'Amministrazione Contraente) e in ogni caso in accordo ad ogni eventuale Regolamento in vigore presso le strutture. Nel caso in cui il passo carrabile della sede fosse occupato arbitrariamente l'addetto dovrà intervenire tempestivamente per consentire il regolare transito;

- gestire eventuali code di visitatori in attesa ed in tutti i casi in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere, dovrà invitare con gentilezza l'utenza a moderare il comportamento. Se lo stato di agitazione è tale da configurare la possibilità di produrre molestie all'utenza o danneggiamenti ai locali ed alle strutture dell'Amministrazione Contraente, l'addetto dovrà richiedere l'intervento delle Forze dell'ordine e informare il Referente dell'Amministrazione.
- b) **Attività di centralinista**, quando richiesto dalle Amministrazioni Contraenti, in particolare provvedendo a ricevere e smistare telefonate in entrata (nonché chiamate in uscita se espressamente richieste dai vari uffici), telegrammi, fax. A tal fine le Amministrazioni Contraenti forniranno i numeri telefonici di tutto il personale con l'indicazione dell'ufficio di appartenenza e le funzioni svolte.
- c) **Attività di reception e di front-office**, fornendo informazioni e indirizzando gli utenti nei vari uffici, evitando nel contempo l'accesso a luoghi non autorizzati. In particolare, provvederà a richiedere ai visitatori/utenti esterni un documento di identificazione e rilasciare il documento provvisorio identificativo (tesserino/badge) ad uso interno. La prestazione comprende altresì l'attività di:
- ricerca e avviso tempestivo del personale dell'Amministrazione Contraente al fine di minimizzare i tempi di attesa degli utenti esterni;
  - gestione efficace della comunicazione con soggetti presumibilmente o palesemente portatori di disabilità;
  - consegna di modulistica specifica e di formulari;
  - informazione di massima sugli orari del servizio, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica, o ancora sulla opportunità di consultare il sito web dell'Amministrazione Contraente;
  - informazione di massima sull'attività e le funzioni dell'Amministrazione Contraente. A tal fine, gli addetti al servizio reception saranno adeguatamente formati dall'Amministrazione medesima;
  - informazione anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici, personal computer di video scrittura, browser per internet e posta elettronica, principalmente per consultare applicativi di base e contenitori d'informazione quando resi disponibili dall'Amministrazione Contraente;
  - prenotazione e gestione di sale riunioni qualora richiesto dall'Amministrazione Contraente;
  - prenotazione di taxi per dipendenti ed utenti esterni;
  - gestione dei duplicati dei badges dei dipendenti dell'ente;

- gestione delle chiavi magnetiche delle macchine di distribuzione automatica di bevande calde e fredde (rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali), e segnalazione al Referente dell'Amministrazione dell'eventuale mancanza di prodotti ovvero malfunzionamento delle stesse;
  - ricezione e smistamento della corrispondenza (corrispondenza ordinaria, plichi postali, pacchi merci/beni, etc.), in entrata e uscita dalla sede, in opportuno raccordo con gli uffici competenti;
  - manutenzione delle bandiere e controllo che le stesse siano correttamente issate ed in buone condizioni.
- d) **Apertura e chiusura degli edifici**, nel rispetto degli orari concordati con l'Amministrazione Contraente. In particolare, l'addetto deve:
- aprire gli accessi al mattino anche per permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, etc., previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento;
  - controllare l'uscita a fine turno del personale indicato al punto precedente;
  - ispezionare i locali durante l'apertura, prima della chiusura e comunque se richiesto nell'arco dell'orario di servizio al fine di verificare la presenza di persone; nonché provvedere alla chiusura dei locali, allo spegnimento delle luci, alla chiusura delle finestre, allo spegnimento degli interruttori di macchine ad alimentazione elettrica, etc.;
  - gestire gli altri punti di accesso alla struttura;
  - controllare il regolare funzionamento degli impianti tecnologici e l'utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnali antincendio, riscaldamento, etc. dei locali destinati alle attività di portierato;
  - attivare richieste d'intervento (es. apertura ticket) in caso di rilevazione di anomalie agli impianti, secondo quanto disposto con l'Amministrazione Contraente;
  - controllare i sistemi di allarme e di sorveglianza all'apertura e chiusura delle sedi, con l'obbligo, in caso di allarme, di immediata segnalazione all'Amministrazione Contraente;
  - gestire le chiavi dei singoli uffici, dei montacarichi, delle uscite di sicurezza, dei locali tecnici, etc. e consegnarle in affidamento temporaneo al personale autorizzato, provvedendo al contempo all'aggiornamento di un apposito registro messo a disposizione dal Fornitore;
  - custodire le cose loro consegnate.
- e) **Attività di gestione di misure di sicurezza**, attivando segnali di pericolo, collaborando nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio e provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e in applicazione delle prescrizioni del DUVRI dell'Amministrazione Contraente. Inoltre, l'addetto deve:

- svolgere attività di prevenzione ed eventuale intervento a fronte di situazioni di rischio ambientale;
  - segnalare irregolarità anche comportamentali (presenza di soggetti fumatori in luoghi con divieto, utilizzo di luoghi per i quali è vietato l'accesso anche da parte del personale dell'Amministrazione, etc.) nonché provvedere alla segnalazione di atti vandalici. Tali segnalazioni devono essere tempestivamente comunicate al Referente dell'Amministrazione;
- f) **Passaggio di consegne** tra personale montante e smontante, con il trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno della sede della Amministrazione. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro (presenza di personale esterno, segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, etc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.
- g) **Ulteriori attività** richieste dall'Amministrazione Contraente rientranti nell'oggetto dell'appalto.

#### **4.1 Attivazione del servizio**

Inclusa nelle attività di Portierato è anche l'attivazione del servizio. A tal fine le Amministrazioni Contraenti dovranno inviare al Fornitore un Documento di Specifica Preliminare. Tale documento deve contenere le caratteristiche specifiche del servizio e le attività che dovranno essere svolte dagli addetti, la specificazione delle attività richieste per ciascun presidio della portineria, le sedi presso cui il servizio andrà svolto con l'indicazione dell'indirizzo di ciascun immobile, il numero indicativo di risorse richieste ed ogni altra informazione utile all'esecuzione del servizio, onde consentire al Fornitore di formulare la propria proposta anche in termini di personale da fornire.

Il Fornitore, entro 3 giorni solari dalla ricezione del Documento di Specifica Preliminare, qualora lo ritenga necessario al fine della formulazione della proposta del Piano di Fornitura ha facoltà di concordare con l'Amministrazione Contraente la data di un sopralluogo.

Si specifica che il sopralluogo è facoltativo ed è pertanto rimesso alla volontà stessa del Fornitore.

Qualora richiesto, il sopralluogo dovrà essere effettuato entro 7 giorni solari dalla ricezione del Documento di Specifica Preliminare e congiuntamente con il Referente dell'Amministrazione Contraente o un suo incaricato, e potrà interessare tutti o parte delle sedi indicate nella SP dall'Amministrazione Contraente medesima.

Il Fornitore, completate le fasi sopra esposte, entro 15 giorni solari dal sopralluogo, (o dalla ricezione del RP in caso di mancanza del sopralluogo) predisporre la *Proposta del Piano di Fornitura (PdF)*, per

ciascuna sede. Il documento dovrà contenere i servizi proposti formulati secondo quanto richiesto dalle Amministrazioni Contraenti in sede di SP ed eventualmente integrati con le proposte del Fornitore, a seguito dell'eventuale sopralluogo, atte a migliorare il servizio medesimo.

Tale documento dovrà comprendere almeno le seguenti informazioni:

- descrizione dettagliata delle attività che dovrà svolgere l'addetto per ogni sede;
- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- numero di addetti dedicati al servizio, fasce orarie, turnazioni, giorni di presidio e postazioni presidiate per ogni sede;
- costo totale del servizio richiesto;
- ogni ulteriore utile prescrizione.

Qualora siano richieste modifiche al Piano di Fornitura, l'Amministrazione provvederà ad inoltrare le proprie deduzioni al Fornitore, il quale sarà tenuto a riceverle e ad inviare il Piano aggiornato all'Amministrazione Contraente per la successiva accettazione, entro 3 giorni solari. L'accettazione del Pdf da parte dell'Amministrazione Contraente si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Resta fermo che il servizio dovrà essere attivato entro e non oltre 30 giorni dall'emissione dell'OdF, o secondo quanto offerto dal Fornitore in sede di gara, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'OdF per ogni giorno di ritardo.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto, in caso di variazioni dovute a sopravvenute esigenze dell'Amministrazione il Fornitore deve comunque adeguare alle sopravvenute esigenze l'assetto del dimensionamento dell'organico.

Si precisa che in occasione di eventi particolari e/o di particolari esigenze (congressi, mostre, elezioni, etc.), le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel Pdf applicando il prezzo offerto in sede di gara.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica l'obbligo per il fornitore di indicare all'Amministrazione Contraente:

- il nome del Gestore del Servizio e di un suo sostituto che, durante le assenze del primo, sia autorizzato a tutti gli effetti a farne le veci;
- i nominativi degli addetti per ogni singola sede in cui verrà attivato il servizio.

Il Gestore del Servizio e il suo sostituto devono essere reperibili per tutta la durata dell'appalto, durante l'orario del servizio e 24 ore su 24 per le chiamate di emergenza in modo che nessuna operazione urgente possa essere ritardata per effetto della loro assenza.

Il Gestore del servizio sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente. 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 puntuale svolgimento delle attività secondo le modalità previste nel Capitolato e/o nell'Offerta Tecnica.

Il Gestore del servizio dovrà garantire la propria disponibilità, segnalare tempestivamente all'Amministrazione Contraente le cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio, comunicare tutte le sostituzioni di personale assente per ferie, malattia ecc. indicando il nominativo dell'addetto sostituto e l'orario di espletamento del servizio presso la struttura di riferimento.

L'eventuale irreperibilità del Gestore del Servizio o del suo sostituto o l'indisponibilità a partecipare ai sopralluoghi, richiesti dall'Amministrazione Contraente, per eventuali verifiche e controlli si rendessero necessari per il corretto espletamento del servizio comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 500,00.

A sua volta l'Amministrazione Contraente, per ogni Sede, individuerà un proprio responsabile Referente che sarà il rappresentante per l'Amministrazione nei confronti del Fornitore, con il compito di regolare i rapporti con esso e di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio. Il nominativo del Referente ed i relativi recapiti (posta elettronica e telefono) saranno comunicati al Fornitore prima dell'avvio del servizio. Durante l'esecuzione del Contratto è attribuita al Referente dell'Amministrazione Contraente la facoltà di trasmettere in forma scritta al Gestore del Servizio eventuali variazioni che si rendessero necessarie per soddisfare le esigenze dell'Amministrazione Contraente. Qualunque modifica al Pdf dovrà comunque e sempre essere formalizzata entro 3 giorni solari, pena l'applicazione della penale pari all'1 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo.

Il Servizio di Portierato è remunerato in funzione del numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara per tutte le risorse messe a disposizione.

## **4.2 Personale del fornitore**

Per garantire la qualità del servizio, il Fornitore deve curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente formato.

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio di portierato deve essere di comprovata moralità e in possesso di competenze e professionalità necessari ad espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per personal computer di videoscrittura, apparati telefonici di centralino. Le risorse umane dovranno essere adeguatamente formate e periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento secondo quanto disciplinato dal paragrafo Formazione e offerto dal Fornitore nella propria offerta tecnica.



Il Fornitore deve, a proprie spese, fornire al personale una divisa decorosa ed adeguata alle funzioni da svolgere che dovrà essere composta da pantaloni/gonna e giacca/cardigan entrambi di colore concordato con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore deve comunicare per iscritto all'Amministrazione Contraente i nominativi delle persone impiegate nel servizio di portierato.

Il personale del Fornitore deve:

- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e indossata tenendo ben in vista i contrassegni;
- esibire l'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda di appartenenza;
- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione e mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'ente;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- avere conoscenze informatiche di base;
- tenere un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Amministrazione Contraente, mantenendo un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi;
- svolgere il servizio negli orari prestabiliti evitando di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio;
- rispettare le disposizioni sul servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e le attività svolte dall'Amministrazione Contraente, salvo quelle indicate dall'Amministrazione stessa;
- custodire con responsabilità e utilizzare correttamente le chiavi e i dispositivi di apertura consegnati dall'Amministrazione Contraente per l'accesso ai locali delle sedi;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- osservare scrupolosamente le norme che vigono nelle sedi delle Amministrazioni Contraenti, ivi inclusi i plessi universitari, e tenere un contegno improntato alla massima correttezza ed irreprensibilità.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare la completa disponibilità circa gli spostamenti del proprio personale nelle varie sedi a seconda delle esigenze dell'Amministrazione Contraente. Potranno essere definiti e quantificati, d'intesa tra Amministrazione Contraente e Fornitore, orari diversi e servizi supplementari rispetto al servizio di portineria. L'Amministrazione potrà altresì, in relazione alle proprie esigenze

organizzative, stabilire una diversa ripartizione delle postazioni di svolgimento del servizio ovvero variare il numero delle postazioni medesime.

Il Fornitore dovrà provvedere all'allontanamento di quegli addetti al servizio i quali o per cattivo contegno o per incapacità o inidoneità, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Contraente, non dovessero compiere il loro dovere.

Il Fornitore assume ogni responsabilità per danni che possano derivare al personale o alle cose 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.

L'Amministrazione Contraente è in ogni caso sollevata da ogni obbligo e responsabilità verso il personale impiegato e, in presenza di particolari esigenze, si riserva di apportare tutte quelle variazioni che riterrà opportune per rendere il servizio più rispondente alle proprie esigenze.

### **4.3 Formazione**

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio di portierato dev'essere professionalmente qualificato ed 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, **sulla formazione aggiuntiva** (ad esempio: antincendio, primo soccorso, primo soccorso BLS-D, informatica, lingua inglese, autodifesa) e una formazione teorico-pratica specifica del Servizio svolto.

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 Referente dell'Amministrazione Contraente le attestazioni di avvenuta formazione secondo il Piano di Formazione presentato in sede di OFFERTA, pena l'applicazione della penale pari allo 0,3 per mille dell'importo annuo dell'OdF e sostituzione del personale addetto al servizio.**

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

Nel caso di variazioni significative dell'organizzazione o di nuove attività da espletare, il Fornitore si impegna a concordare con l'Amministrazione Contraente l'attività di formazione/informazione del personale impiegato.

#### **4.4 Reportistica delle attività svolte**

Per le attività oggetto dell'appalto il Fornitore dovrà redigere dei documenti riassuntivi quali rapporti, report, etc., contenenti dati sulle attività svolte e/o sul personale ai fini di un monitoraggio sull'andamento del servizio. Tali documenti potranno essere visionati dall'Amministrazione Contraente su richiesta o attraverso gli strumenti offerti dal Fornitore in sede di gara.

In particolare, il Fornitore dovrà provvedere, almeno, alla tenuta e compilazione presso ogni sede di un Registro nel quale annotare gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Il Registro dovrà essere trasmesso al Referente dell'Amministrazione Contraente con cadenza definita dall'Amministrazione medesima.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a presentare annualmente un resoconto, entro il mese successivo all'anno di riferimento.

L'Amministrazione potrà richiedere reportistiche ed effettuare, in qualsiasi momento, riscontri sulla veridicità di quanto riportato sui documenti redati dal Fornitore, anche attraverso gli strumenti offerti in sede di gara dal Fornitore.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione di una penale pari ad € 20,00 per ogni giorno di ritardo.

La mancata consegna della reportistica richiesta e/o la non corretta tenuta del Registro determina l'applicazione di una penale pari ad € 500,00.

### **5. DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA (DUVRI)**

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi per ciascuna Amministrazione Contraente è inserito in Allegato "DUVRI" e contiene una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia di prestazione oggetto della presente gara, che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione dei singoli contratti, così come previsto dall'art. 26, comma 3-ter del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

Il DUVRI - così come ribadito nella determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture n. 3 del 05.03.2008 è da considerarsi un documento "dinamico", pertanto la valutazione dei rischi effettuata prima dell'espletamento dell'appalto dovrà essere aggiornata in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo, che potranno emergere prima o nel corso

dell'esecuzione dell'appalto, e comunque qualora si ravvisasse la necessità di un aggiornamento del medesimo documento dopo l'aggiudicazione dell'appalto, quando si sarà in grado di conoscere l'organizzazione del lavoro dell'aggiudicatario, anche su indicazione o richiesta dell'aggiudicatario medesimo.

Sulla base dei rischi da interferenza individuati, l'attuazione delle relative misure da adottare per evitare o ridurre i rischi interferenti sono riconducibili ad azioni organizzative e procedurali. Effettuata l'analisi dei costi legati ai rischi interferenziali, i costi risultano essere nulli in quanto le eventuali interferenze vengono superate con azioni organizzative e procedurali che non danno luogo a costi per la sicurezza aggiuntivi rispetto a quelli propri dell'appaltatore.

In caso di necessità di aggiornamento del DUVRI che evidenziasse la necessità di misure protettive in corso d'opera che comporteranno costi aggiuntivi, saranno computati successivamente.

I costi per la sicurezza da interferenza derivanti dall'implementazione delle misure preventive e protettive indicate nel DUVRI, sono oggetto di documento specifico concordato tra le parti.

## **6. CLAUSOLA SOCIALE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo **Accordo Quadro**, l'/gli aggiudicatario/i dell'Accordo Quadro è/sono tenuto/i ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, e in accordo a quanto indicato nelle Linee Guida ANAC n.13 – Delibera n. 114 del 13.2.2019, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, alla documentazione di gara è stato allegato l'elenco del personale attualmente impiegato (Allegato "ELENCO PERSONALE").

La mancata applicazione della clausola sociale in fase di esecuzione del contratto sarà verificata di volta in volta dalle Amministrazioni Contraenti, al fine di accertare o meno se l'aggiudicatario abbia commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione del contratto.

## **7. 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. 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. 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:

- a. la verifica della puntualità nello svolgimento del Servizio (orari di Servizio);
- b. 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.

Al termine delle verifiche è redatto un verbale, firmato dai presenti e consegnato in copia al Fornitore, che si impegna a risolvere le eventuali non conformità riscontrate e a comunicare quali azioni correttive intende porre in atto per evitare il ripetersi delle non conformità dallo stesso giudicate gravi.

Il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni Contraenti, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dei Contratti Attuativi e degli Ordinativi di Fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche anche ai sensi degli artt. 101 e 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. A tal fine, il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentono la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio, nelle modalità descritte nell'Offerta tecnica. Tali procedure devono essere contemplate in un'apposita sezione dei documenti sottoscritti con l'Amministrazione Contraente in fase di attivazione del servizio e devono garantire la registrazione oggettiva e non alterabile.

Queste procedure devono contenere:

- Modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- Modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- Periodicità;
- Documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

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.

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

Nel caso siano contestate al Fornitore non conformità nell'esecuzione del servizio, le stesse devono essere risolte in via bonaria tra le parti, mantenendo comunque le Amministrazioni Contraenti la facoltà

di richiedere la ripetizione delle attività non correttamente svolte senza ulteriori addebiti economici. In attesa della risoluzione della non conformità, la fattura riferita al prodotto o servizio contestato non deve essere emessa e, se già emessa non sarà liquidata. Qualora le contestazioni non vengano risolte in via bonaria, le Amministrazioni Contraenti procedono ad applicare le penalità previste al precedente Articolo.

Il Fornitore, in ogni caso, si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni Contraenti.

Il persistere del disservizio comporterà l'applicazione della penale pari ad € 150,00 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.

Il Soggetto Aggregatore non è responsabile degli eventuali inadempimenti del Fornitore: ciascuna Amministrazione Contraente deve contestare direttamente al Fornitore.

#### **ALLEGATI**

- **PROGETTO TECNICO**
- **ELENCO IMPIANTI ASL2 ABRUZZO - LANCIANO VASTO CHIETI**
- **ELENCO PERSONALE**
- **DUVRI**