

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA E SERVIZI DI VIGILANZA
AGGIUNTIVI
PRESSO LE SEDI DELLE AZIENDE SANITARIE ED OSPEDALIERE DELLA
REGIONE CAMPANIA**

CAPITOLATO TECNICO

CAPITOLATO TECNICO

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
GLOSSARIO E DEFINIZIONI	3
1. OGGETTO DEL SERVIZIO	4
2. CLAUSOLA SOCIALE	6
3. DURATA DELL’APPALTO.....	6
4. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	7
4.1 Richiesta Preliminare di Fornitura	7
4.2 Sopralluoghi.....	8
4.3 Audit di sicurezza.....	8
4.4 Proposta del Piano di Fornitura	9
4.5 Approvazione del Piano di Fornitura.....	10
4.6 Ordinativo di Fornitura (OdF).....	10
4.7 Presa in Consegna del Presidio e Avvio dei Servizi.....	12
4.8 Verbale di presa in consegna degli impianti.....	12
4.9 Verbale di riconsegna degli impianti.....	12
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE	13
6. FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO	15
7. SERVIZI DI VIGILANZA FISSA E SERVIZI AGGIUNTIVI OGGETTO DELL’APPALTO	16
8. CONTACT CENTER.....	16
9. GESTIONE CENTRALE OPERATIVA	17
10. REPORTISTICA E REGISTRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	18
11. SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA FISSA DIURNA E NOTTURNA	19
12. SERVIZI DI VIGILANZA CON RONDA ISPETTIVA DIURNA E NOTTURNA	21
13. SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO	23
14. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO	24
15. FORNITURE APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA.....	26
16. MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE APPARECCHIATURE	27
16.1 Servizio di Manutenzione preventiva	28
16.2 Servizio di Manutenzione correttiva.....	31
17. CORRISPETTIVI	32
18. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVIVITA’.....	33
19. FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	33
20. PENALI.....	34
21. ALLEGATI.....	35

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere i contenuti tecnici del Servizio di vigilanza armata e altri servizi di vigilanza per le sedi e gli immobili delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere della Regione Campania, elencati nell’allegato “**B1 - Dettaglio sedi ASL_AO**”.

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

GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano le definizioni e gli acronimi maggiormente utilizzati nel presente documento.

- i. **So.Re.Sa.:** Società Regionale per la Sanità, società strumentale costituita dalla Regione Campania alla quale è affidato il ruolo di centrale acquisti dei prodotti destinati alle aziende del sistema sanitario, che stipula la Convenzione con il Fornitore;
- ii. **Amministrazioni Richiedenti (AR) o Amministrazioni o Aziende Sanitarie:** le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere della Regione Campania che utilizzano la Convenzione attraverso l’emissione di *Ordinativi di Fornitura*;
- iii. **Centrale Operativa:** Centrale a disposizione del fornitore finalizzata alla gestione e al coordinamento dei servizi di vigilanza oggetto del contratto;
- iv. **Fornitore:** l’impresa risultata aggiudicataria di uno o più lotti e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- v. **Guardia Particolare Giurata (G.P.G.):** Guardia Particolare Giurata in uniforme in possesso di qualifica secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- vi. **Richiesta Preliminare di Fornitura (RpF):** documento sintetico, predisposto dall’Amministrazione Richiedente e trasmesso al Fornitore, con il quale sono descritti sinteticamente i servizi richiesti;
- vii. **Proposta del Piano di Fornitura (PPF):** documento redatto dal Fornitore che colleziona il set informativo base per ciascun servizio;

- viii. **Ordinativo di Fornitura (OdF):** documento con il quale l’Amministrazione accetta la *Proposta del Piano di Fornitura* presentato dal Fornitore a seguito di una *Richiesta Preliminare di Fornitura* e ordina l’erogazione dei relativi servizi alle condizioni previste dalla Convenzione;
- ix. **Presidi:** i presidi ospedalieri e le altre sedi delle Aziende Sanitarie della Regione Campania presso i quali viene richiesta l’attivazione dei servizi di vigilanza;
- x. **Responsabile del Servizio:** referente delle Amministrazioni Richiedenti, responsabile della verifica e del monitoraggio dell’esecuzione contrattuale;
- xi. **Responsabile della Fornitura:** referente del fornitore responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di fornitura;
- xii. **Convenzione:** Convenzione stipulata tra *So.Re.Sa.* e il fornitore con la quale il fornitore si obbliga ad erogare i servizi di vigilanza armata e servizi di vigilanza aggiuntivi a favore delle Amministrazioni Richiedenti, alle condizioni e nei limiti dei valori massimali e di durata indicati nel presente Capitolato.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L’oggetto dell’appalto è rappresentato dall’insieme dei servizi di vigilanza armata fissa e dai servizi di vigilanza aggiuntivi, così come meglio descritti nel seguito, da erogarsi presso le sedi delle Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere della Regione Campania aderenti alla Convenzione. I suddetti servizi sono disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e nello specifico dal Decreto del Ministero dell’Interno n. 269/2010.

I servizi previsti dal presente Capitolato si articolano nelle seguenti categorie:

- I. **Vigilanza armata fissa diurna e notturna.**
- II. **Servizi di vigilanza aggiuntivi:**
 - a. Ronde ispettive;
 - b. Telesorveglianza con pronto intervento;
 - c. Televigilanza a distanza con pronto intervento;
 - d. Fornitura di nuovi impianti e attrezzature di sorveglianza;
 - e. Manutenzione preventiva e correttiva degli impianti di sicurezza di proprietà del committente.

I servizi di vigilanza aggiuntivi sono opzionali e pertanto non vi è alcun obbligo di acquisto da parte delle Amministrazioni. Il Fornitore sarà in ogni caso obbligato a fornire tali servizi ove richiesti dalle Amministrazioni.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a prestare i seguenti **servizi accessori**:

- a. Contact center;
- b. Gestione Centrale Operativa;

c. Produzione Reportistica periodica e di fine appalto.

Nella tabella seguente viene riportato il dettaglio delle ASL e AO, suddivise per lotto, con indicazione del valore contrattuale massimo entro il quale il Fornitore è tenuto ad accettare *Ordinativi di Fornitura* da parte delle singole Amministrazioni e del fabbisogno stimato in termini di monte ore annuo per il servizio base di vigilanza armata fissa diurna e notturna.

TABELLA 1 - LOTTI DI GARA E FABBISOGNI

LOTTO	AMMINISTRAZIONE	FABBISOGNO VIGILANZA ARMATA PER A.R. ¹	MASSIMALE VIGILANZA ARMATA PER LOTTO (€ per quadriennio)	MASSIMALE FORFETTARIO AGGIUNTIVO PER LOTTO (€ per quadriennio)	MASSIMALE PER LOTTO (€ per quadriennio)
1	ASL Napoli 1	703.960	€ 67.580.160,00	€ 13.516.032,00	€ 81.096.192,00
2	ASL Napoli 2	93.885	€ 13.657.824,00	€ 2.731.564,80	€ 16.389.388,80
	A.S.L. Caserta	30.864			
	A.O. S. Anna e S. Sebastiano	17.520			
3	A.O. Antonio Cardarelli	160.531	€ 21.300.864,00	€ 4.260.172,80	€ 25.561.036,80
	IRCCS “G. Pascale”	31.390			
	A.O. R.N. Santobono Pausilipon	29.963			
4	A.O. Ruggi	46.720	€ 16.332.864,00	€ 3.266.572,80	€ 19.599.436,80
	A.S.L. Salerno	123.414			
5	A.S.L. Avellino	43.056	€ 9.470.976,00	€ 1.894.195,20	€ 11.365.171,20
	A.S.L. Benevento	20.000			
	A.O. S. Giuseppe Moscati	31.200			
	A.O. Riggio	4.400			
6	ASL Napoli 3	190.000	€ 18.240.000,00	€ 3.648.000,00	€ 21.888.000,00
7	A.O. Colli	114.500	€ 16.272.000,00	€ 3.254.400,00	€ 19.526.400,00
	A.O. Federico II	-			
	A.O. Seconda Università di Napoli	55.000			

Gli importi dei massimali per Lotto, riportati nella precedente Tabella 1, non sono da intendersi in alcun modo vincolanti né per *So.Re.Sa.* né per le singole Amministrazioni. Pertanto, ciascuna Amministrazione sarà libera di richiedere servizi di vigilanza armata fissa entro il limite di importo indicato nella colonna “*MASSIMALE VIGILANZA ARMATA PER LOTTO*” della precedente Tabella 1. Inoltre, ciascuna Amministrazione potrà attingere dal massimale forfettario del proprio Lotto di appartenenza fino a concorrenza del limite di importo indicato nella colonna “*MASSIMALE FORFETTARIO AGGIUNTIVO PER LOTTO*”, di cui alla precedente Tabella 1. Si rappresenta che il “*MASSIMALE FORFETTARIO AGGIUNTIVO PER LOTTO*”, da intendersi come quota aggiuntiva forfettaria potenzialmente utilizzabile dalle Amministrazioni rientranti nel relativo Lotto, è stato stimato nella misura del 20% del valore di aggiudicazione del servizio di Vigilanza Armata Fissa. Tale valore forfettario è destinato a far fronte alle presumibili adesioni ai servizi aggiuntivi non obbligatori (stimate nella misura del 10% del valore di aggiudicazione del servizio di Vigilanza Armata Fissa) e, altresì, per tener conto delle eventuali ulteriori esigenze del servizio base di vigilanza armata fissa e/o altri servizi aggiuntivi delle Amministrazioni aggiudicatrici (stimate in un ulteriore 10% del valore di

¹ Monte ore annuo, riferito alla singola Amministrazione contraente, per il servizio base di Vigilanza Fissa Armata diurna e notturna

aggiudicazione del servizio di Vigilanza Armata Fissa).

Trattandosi di appalto a misura, il corrispettivo erogato al Fornitore sarà determinato sulla base dei servizi effettivamente erogati, così come disciplinato nel seguito del presente capitolato.

Il dettaglio delle sedi è riportato nell’allegato “**B1 - Dettaglio sedi ASL_AO**” al presente Capitolato; tale dettaglio viene fornito a titolo puramente indicativo in quanto i servizi andranno prestati presso le sedi indicate dalle Amministrazioni in sede di *Richiesta Preliminare di Fornitura*, come meglio specificato nel seguito.

2. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato, si applicano, ai sensi dell’art. 50 del *Codice*, le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento di personale del precedente affidatario del servizio.

Nell’allegato “**B2 - Dettaglio del personale**” al presente Capitolato è riportata l’indicazione del personale attualmente impiegato suddiviso per monte ore settimanale, livello contrattuale e scatti di anzianità. Si precisa che tale informazione è riportata a titolo indicativo in quanto il dato del personale verrà comunicato al Fornitore con la *Richiesta Preliminare di Fornitura*.

Rimane fermo che ciascuna Impresa è libera di formulare offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti dalle norme applicabili e del CCNL.

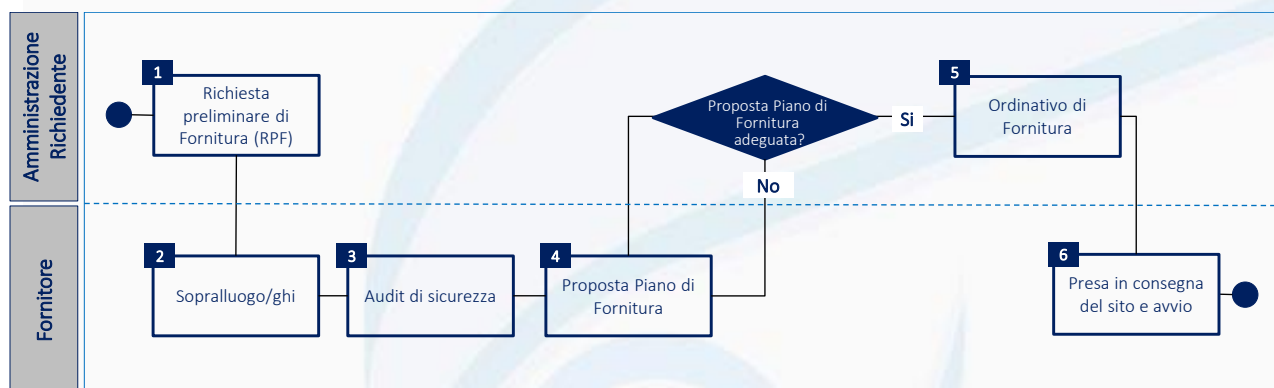
3. DURATA DELL’APPALTO

La Convenzione relativa a ciascun lotto avrà durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, periodo entro il quale ciascuna Amministrazione potrà emettere gli *Ordinativi di Fornitura* (OdF). La durata della Convenzione potrà essere estesa, su richiesta scritta da parte di *So.Re.Sa.*, di ulteriori 6 (sei) mesi nel caso in cui alla data di scadenza i valori massimali risultassero non ancora esauriti.

I singoli Contratti Attuativi stipulati dalle Amministrazioni attraverso l’emissione degli *Ordinativi di Fornitura* avranno una durata pari a **4 (quattro) anni**.

4. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il processo di attivazione dei servizi prevede il coinvolgimento dell’Amministrazione Richiedente (AR) e del Fornitore. Di seguito si offre una figura che schematizza il suddetto processo.



4.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

L’Amministrazione Richiedente (AR) formalizza il suo interesse alla fruizione dei servizi offerti dal fornitore mediante la predisposizione della *Richiesta Preliminare di Fornitura (RpF)* utilizzando il modello “**B3 - Modello Richiesta Preliminare di Fornitura**” allegato al presente capitolato.

La RpF è un documento contenente una sintetica descrizione dei servizi richiesti (intesi come vigilanza armata fissa ed eventuali servizi complementari), l’ubicazione degli immobili, le caratteristiche specifiche del servizio, le informazioni su eventuali rischi specifici, il dimensionamento richiesto ed altre informazioni funzionali al servizio richiesto. In particolare, per consentire al Fornitore di formulare la propria proposta in termini di personale da impiegare in ottemperanza alle disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento di personale del precedente affidatario del servizio, l’AR comunica anche il dettaglio del personale esterno impiegato, suddiviso per monte ore settimanale e livello.

La RpF deve essere trasmessa dalla AR all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l’affidamento in oggetto.

Con la trasmissione della RpF, l’AR si vincola a:

- Individuare un supervisore e comunicare i relativi estremi per il contatto (nome, cognome, ruolo, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, preferibilmente certificata) cui il Fornitore deve fare riferimento per concordare le date e le modalità di esecuzione dei sopralluoghi e per qualsiasi problematica o richiesta di informazioni attinente la RpF ricevuta;
- Supportare il Fornitore all’esecuzione del/i sopralluogo/hi e dell’Audit di sicurezza;

- Valutare la *Proposta del Piano di Fornitura* presentata dal Fornitore, formalizzando eventuali osservazioni o richieste di modifica;

L’emissione della RpF non vincola l’AR a emettere alcun OdF.

4.2 SOPRALLUOGHI

A seguito della ricezione della *Richiesta Preliminare di Fornitura*, il Fornitore ha l’obbligo di concordare con l’Amministrazione interessata, nella persona del supervisore individuato con la RpF, la data del sopralluogo o dei sopralluoghi. I sopralluoghi devono essere avviati entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della RpF e concludersi entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della RpF, salvo diverso accordo tra Fornitore e Amministrazione Richiedente. Il sopralluogo dovrà essere effettuato congiuntamente con il supervisore, o un suo incaricato, e dovrà interessare tutti i presidi indicati dall’AR nel RpF e dovrà essere finalizzato a rilevare la consistenza, lo stato e le caratteristiche del sito, delle apparecchiature di sorveglianza e degli altri impianti di sicurezza ivi installati, nonché di raccogliere tutte le informazioni utili alla definizione del rischio criminoso.

Al termine del sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e sottoscritto dall’AR, nella persona del supervisore, un verbale (secondo il modello “**B4 – Verbale di sopralluogo**” allegato al presente capitolato) che:

- Attesti l’avvenuta esecuzione del sopralluogo;
- Dia conto dei documenti e delle attestazioni di cui il Fornitore sia venuto in possesso e/o conoscenza durante la visita.

I verbali dovranno essere, inoltre, trasmessi per conoscenza a *So.Re.Sa.*

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti, eventualmente derogati sulla base di un accordo esplicito tra Fornitore e AR, comporta l’applicazione delle penali previste al par. 20, e più precisamente la numero 3 dell’elenco.

4.3 AUDIT DI SICUREZZA

Il Fornitore presa visione dei presidi, per ciascuno di essi, dovrà redigere un Audit di sicurezza nel quale sono descritti in modo dettagliato tutti i rischi a cui ciascun presidio è esposto. L’Audit di sicurezza deve essere articolato secondo le seguenti sezioni:

- Principali evidenze emerse dai sopralluoghi sul presidio ovvero dalla mappatura e censimento delle apparecchiature di sorveglianza e dagli altri impianti di sicurezza ivi installati;
- Principali evidenze emerse dalle informazioni ottenute dalla visita del presidio stesso tramite anche l’interfaccia con i referenti del presidio;
- Conclusioni dell’Audit in cui si attribuisce una valutazione al presidio in termini di esposizione al rischio.

Tale relazione di Audit di sicurezza deve essere parte integrante della *Proposta del Piano di Fornitura* che il Fornitore proporrà all’Amministrazione Richiedente.

4.4 PROPOSTA DEL PIANO DI FORNITURA

Il Fornitore, completate le fasi sopra esposte, predispone la *Proposta del Piano di Fornitura* (PPF), ovvero un documento, specifico per ciascun sito, congruente rispetto le esigenze dichiarate dall’Amministrazione Richiedente e le conclusioni emerse dall’Audit di sicurezza.

Tale documento (modello “*B5 – Proposta del Piano di Fornitura*” allegato al presente Capitolato) dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Descrizione della soluzione proposta per mitigare il rischio rilevato in sede di Audit di Sicurezza, in termini di servizio di vigilanza da erogare ed apparecchiature tecnologiche ed impianti di sicurezza da utilizzare;
- Descrizione dettagliata dei servizi di vigilanza armata fissa diurna e notturna e degli eventuali servizi complementari proposti con espressa indicazione dell’ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi. I servizi proposti dovranno essere formulati partendo da quanto richiesto dall’Amministrazioni in sede di RpF eventualmente integrato con quanto ritenuto opportuno dal Fornitore a seguito dell’audit di sicurezza. In particolare, per ciascun presidio dell’Amministrazione Richiedente, dovranno essere esplicitate le seguenti informazioni:
 - o Servizi di vigilanza fissa diurna e notturna: dettaglio delle postazioni presidiate proposte con indicazione del numero di GPG presenti per postazione con le relative fasce orarie e giorni di presidio;
 - o Servizi di vigilanza con ronda ispettiva (eventuale): numero e frequenza delle ronde ispettive proposte con indicazione dei percorsi e del numero di punti di controllo e fasce d’orario;
 - o Servizi di telesorveglianza (eventuale): numero di presidi per i quali viene proposto il servizio di telesorveglianza e la tipologia di collegamento proposto;
 - o Servizi di televigilanza (eventuale): numero di presidi per i quali viene proposto il servizio di televigilanza e la tipologia di collegamento proposto;
 - o Fornitura di apparecchiature (eventuale): numero e tipologia di apparecchiature proposte con espressa indicazione del numero di ore di manodopera necessarie per l’installazione delle singole apparecchiature;
 - o Manutenzione preventiva (eventuale): numero e tipologia di apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione preventiva; nel caso in cui le apparecchiature non rientrano negli “impianti base” descritti nel successivo par. 16.1 occorrerà indicare il programma di manutenzione preventiva proposto e il numero di ore di manodopera necessarie.
- Costo complessivo dei servizi proposti, con descrizione analitica dei costi dei singoli servizi e dei relativi prezzi unitari.

Il Piano di Fornitura dovrà altresì contenere il censimento quali-quantitativo di tutte le apparecchiature di sorveglianza e degli altri impianti di sicurezza presenti nel presidio rilevato durante i sopralluoghi effettuati.

Qualora, durante le verifiche effettuate sugli impianti in uso di proprietà dell’Amministrazione così come sopra individuati, risultassero, già prima dell’attivazione del servizio, malfunzionamenti in uno o più impianti ritenuti indispensabili, il PPF dovrà riportare in modo dettagliato gli interventi di manutenzione correttiva proposti al fine di rendere di nuovo funzionali all’uso gli impianti stessi. In particolare, per ciascun impianto ritenuto mal funzionante, dovrà essere indicato quanto di seguito riportato:

- le principali caratteristiche tecniche dell’intervento proposto con i relativi tempi di realizzazione;

- il costo dell’intervento determinato secondo quanto previsto nel successivo par. 16.2;
- la data proposta per l’esecuzione dell’intervento.

Formalizzato il PPF in tutte le sue componenti, il Fornitore dovrà sottoscriverlo e consegnarlo all’Amministrazione Richiedente entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di ricezione della RpF ovvero entro il minor termine offerto dal concorrente in gara. Il Piano dovrà essere trasmesso al supervisore indicato dall’Amministrazione nel RpF ai punti di contatto ivi contenuti.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l’applicazione delle penali previste al par. 20 e più precisamente la numero 1 dell’elenco.

4.5 APPROVAZIONE DEL PIANO DI FORNITURA

L’Amministrazione, una volta pervenuta la *Proposta del Piano di Fornitura*, potrà accettarla e quindi passare all’emissione dell’*Ordinativo di Fornitura* oppure inviare al Fornitore le modifiche proposte. In tal caso il Fornitore dovrà inviare una nuova *Proposta del Piano di Fornitura* entro 5 giorni solari dalla comunicazione delle modifiche.

Le eventuali richieste di modifiche saranno trasmesse dalla AR all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l’affidamento in oggetto.

La nuova proposta del Piano dovrà essere trasmessa al supervisore indicato dall’Amministrazione nel RpF ai punti di contatto ivi contenuti.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l’applicazione delle Penali previste al par. 20, e più precisamente la numero 2 dell’elenco.

4.6 ORDINATIVO DI FORNITURA (ODF)

A seguito dell’accettazione del *Piano di Fornitura*, l’Amministrazione Richiedente procederà con l’emissione dell’*Ordinativo di Fornitura*. L’*Ordinativo di Fornitura* è il documento mediante il quale la singola Amministrazione contraente regola i suoi rapporti con il Fornitore.

L’*Ordinativo di Fornitura* dovrà essere trasmesso dalla AR all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l’affidamento in oggetto. Tale *Ordinativo*, inoltre, dovrà essere contestualmente trasmesso dall’Amministrazione Contraente per conoscenza a *SoReSa*, la quale, entro il termine di 10 giorni dal ricevimento dell’atto, fornisce, all’esito della verifica della legittimità soggettiva della richiesta e della congruenza con i quantitativi posti in gara, il proprio *nulla osta* all’ordine di fornitura. Il diniego di *nulla osta* da parte di *SoReSa*

interrompe il processo di attivazione del servizio.

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi individuati nell’ordinativo, entro e non oltre 15 giorni solari dall’emissione dell’ordinativo stesso e comunque non prima del ricevimento del *nulla osta* da parte di *SoReSa* ovvero del decorso del termini di 10 giorni in assenza di diniego espresso.

Sarà onere dell’Amministrazione redigere un ordinativo che dettagli le tipologie di servizi richiesti, con relativo dimensionamento e monte ore, sui presidi di competenza. Il numero, il dimensionamento e la combinazione di servizi richiesti rientra nella piena discrezione dell’Amministrazione e dovranno essere erogati dal Fornitore, senza eccezioni, nelle condizioni previste dal presente Capitolato e relativi allegati nonché nell’offerta tecnica ed economica presentata in gara.

In particolare l’OdF (modello “**B6 – Ordinativo di Fornitura**” allegato al presente Capitolato) conterrà le seguenti informazioni:

- Descrizione dettagliata dei servizi di vigilanza armata fissa diurna e notturna e degli eventuali servizi complementari richiesti con espressa indicazione dell’ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi come di seguito riportato:
 - o Servizi di vigilanza fissa diurna e notturna: dettaglio delle postazioni presidiate richieste con indicazione del numero di GPG presenti per postazione con le relative fasce orarie e giorni di presidio;
 - o Servizi di vigilanza con ronda ispettiva (eventuale): numero e frequenza delle ronde ispettive proposte con indicazione dei percorsi e del numero di punti di controllo e fasce d’orario;
 - o Servizi di tele sorveglianza (eventuale): numero di presidi per i quali viene richiesto il servizio di tele sorveglianza e la tipologia di collegamento;
 - o Servizi di televigilanza (eventuale): numero di presidi per i quali viene richiesto il servizio di televigilanza e la tipologia di collegamento;
 - o Fornitura di apparecchiature (eventuale): numero e tipologia di apparecchiature richieste con espressa indicazione del numero di ore di manodopera necessarie per l’installazione delle singole apparecchiature;
 - o Manutenzione preventiva (eventuale): numero e tipologia di apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione preventiva; nel caso in cui le apparecchiature non rientrano nei “impianti base” descritti nel successivo par. 16.1 occorrerà indicare il programma di manutenzione preventiva e il numero di ore di manodopera necessarie;
 - o Manutenzione correttiva (eventuale): interventi di manutenzione correttiva richiesti sulla base di quanto proposto dal Fornitore in sede di PPF.
- Durata dei servizi (4 anni);
- Costo complessivo dei servizi richiesti;
- Nominativo e contatti del Responsabile del Servizio dell’AR;
- Nominativo e contatti del fornitore attuale al fine di assicurare l’avvio delle procedure necessarie al rispetto degli obblighi indicati nel precedente par. 2 “**CLAUSOLA SOCIALE**”.

Nel corso del contratto, l’Amministrazione potrà richiedere al Fornitore una modifica all’*Ordinativo di Fornitura* sia a seguito di un eventuale stabile mutamento delle esigenze che in caso di eventi particolari che richiedano una

variazione del servizio ad oggetto. Eventuali variazioni saranno comunicate dalla AR all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione. Il Fornitore sarà obbligato a implementare le modifiche sui servizi erogati secondo quanto richiesto dall’Amministrazione nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l’applicazione delle penali previste al par. 20, e più precisamente la numero 5 dell’elenco.

4.7 PRESA IN CONSEGNA DEL PRESIDIO E AVVIO DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico e dovrà quindi coordinarsi tramite il Responsabile del Servizio designato dall’AR con gli eventuali fornitori a cui è subentrato. In particolare il fornitore entrante dovrà, di concerto con l’Amministrazione interessata, procedere ad organizzare ed attivare i collegamenti con la Centrale Operativa al fine di impedire interruzioni nella gestione di allarmi, televigilanza e telesorveglianza (ove tali servizi siano stati richiesti).

4.8 VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Preso in consegna il sito, il Fornitore di concerto con l’Amministrazione Richiedente, redige il Verbale di presa in consegna degli Impianti. Per la redazione del verbale il Fornitore dovrà utilizzare il modello “**B7 – Modello Verbale di presa in consegna**” allegato al presente Capitolato, il quale rappresenta la presa in carico formale degli impianti e delle apparecchiature installati nel sito. Ove tale servizio aggiuntivo sia stato richiesto dalla AR, con la presa in consegna del sito il Fornitore dovrà provvedere alla Manutenzione Preventiva e Correttiva degli impianti. Si precisa che eventuali variazioni nel verbale di consegna devono essere formalizzate attraverso la redazione di Verbali di consegna aggiuntivi.

4.9 VERBALE DI RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Sopraggiunta la fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto alla redazione del Verbale di Riconsegna degli impianti (modello “**B8 – Modello Verbale di riconsegna**” allegato al presente Capitolato) che certifica lo stato di conservazione dei sistemi e delle apparecchiature di vigilanza presenti nel presidio. In particolare, il Verbale deve censire tutti i sistemi e apparecchiature nella disponibilità della Amministrazione, tracciandone eventuali interventi di manutenzione correttiva e migliorativa. Inoltre, entro i termini previsti per la riconsegna, il Fornitore deve consegnare all’Amministrazione tutte le apparecchiature e tutta la documentazione tecnica e amministrativa afferente.

Infine, il Fornitore è tenuto a cooperare e collaborare nel passaggio di consegne all’Amministrazione o a un

soggetto terzo, fornendo tutte le informazioni, i dati e la documentazione necessaria.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE

L’emissione dell’*Ordinativo di Fornitura* di servizio da parte delle singole Amministrazioni implica per il fornitore l’obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni, per ciascun contratto specifico:

- **Il Responsabile della Fornitura.**

Il Responsabile della Fornitura è la persona fisica responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di fornitura. Il Responsabile deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, coerentemente a quanto previsto dal D.M. 269/2010 – allegato B, e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta e costante supervisione; al Responsabile delle attività sono delegati in particolare due funzioni:

- Coordinamento delle attività e quindi ricevimento segnalazioni e chiamate da parte dell’Amministrazione.
- Controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica.

Nella gestione operativa delle attività, il Responsabile della Fornitura può avvalersi dei “responsabili operativi” o “capi squadra” opportunamente delegati. Il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile della Fornitura nonché dei referenti territoriali, dei responsabili operativi, devono essere comunicati formalmente all’Amministrazione all’atto della stipula del contratto.

- **Gli Esecutori** delle prestazioni oggetto del servizio.

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio.

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

Il Fornitore deve utilizzare nel servizio esclusivamente personale in possesso delle qualifiche nonché degli standard e delle referenze professionali richieste. Il Fornitore è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti.

Il Fornitore dovrà attuare, 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, nazionali e regionali, sollevando le Amministrazioni da ogni responsabilità al riguardo.

Il personale deve indossare una divisa e un cartellino di riconoscimento nominativo. In particolare il Fornitore deve, a proprie spese, fornire la divisa di lavoro (divisa uguale per tutto il personale) e il cartellino di riconoscimento, con foto, nome e cognome del dipendente.

Le Amministrazioni potranno, nel corso dello svolgimento del servizio, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni all’Ordine di Fornitura a seguito delle quali il Fornitore dovrà garantire modifiche all’assetto del dimensionamento del personale proposto adeguandolo alle sopravvenute esigenze.

È facoltà delle Amministrazioni richiedere al Fornitore la sostituzione di dipendenti che durante l’espletamento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o tenuto un comportamento non consono all’Amministrazione.

Il personale che è chiamato a erogare i Servizi di vigilanza deve essere designato “*incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003*”. In particolare, il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene a conoscenza. Tale obbligo permane anche al termine del contratto di fornitura. Il Fornitore s’impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Registro del personale impiegato

Il fornitore deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento, incluso il consolidamento dei dati alla scadenza del periodo di affidamento, di un registro del personale impiegato nel quale, per ciascun presidio presso il quale vengono erogati i servizi di vigilanza, siano riportati i seguenti dati identificativi:

- 1) Nominativo GPG;
- 2) Mansione;
- 3) Contratto applicato;
- 4) Data di assunzione;
- 5) Livello e scatti conseguiti;
- 6) Data rilascio e scadenza porto d'armi, in caso di servizio prestato da guardia giurata armata;
- 7) Data rilascio e scadenza della licenza concessa ai sensi del decreto prefettizio di cui all'art. 138 TULPS.

Il Fornitore dovrà assicurare l’accesso a tale Registro da parte del Responsabile del Servizio dell’AR.

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO

Il Fornitore deve provvedere all’istruzione e all’aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni richieste assicurando che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- Rischi professionali, sia connessi all’attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- Rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell’Amministrazione;
- Comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Il Fornitore dovrà inoltre assicurare le seguenti percentuali minime di formazione specifica del personale impiegato:

MATERIE	PERCENTUALE MINIMA DI ADDETTI DA FORMARE
Corso per addetti antincendio in attività a rischio d’incendio basso oppure medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell’obiettivo	50%
Addetto al Primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n. 388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B, in relazione alle specificità dell’obiettivo	50%
Corso di Primo Soccorso BLS-D per l’utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all’AR. Ove il DAE sia successivamente acquisito dall’AR, si deve provvedere alla dovuta formazione.	25%

Le percentuali minime dovranno essere rispettate a livello di singolo contratto stipulato con le singole Amministrazioni.

In sede di offerta tecnica il Fornitore può inoltre offrire una percentuale minima di addetti da formare in materia di conoscenza di una lingua straniera a scelta tra inglese/francese/spagnolo. In tale caso la formazione dovrà rispettare le specifiche di seguito previste nel presente capitolato e dovrà assicurare un livello di formazione pari ad almeno il livello A2 del sistema descrittivo europeo CEFR “livello base”.

La formazione dovrà essere erogata assicurando il rispetto delle percentuali minime previste (in materia di antincendio, primo soccorso e primo soccorso BLS-D), eventualmente migliorate in sede di offerta tecnica, e della percentuale offerta per la lingua straniera, entro 6 mesi dall’avvio del servizio, periodo entro il quale il Fornitore dovrà presentare al Responsabile del Servizio dell’AR le attestazioni di avvenuta formazione, pena l’applicazione delle penali di cui al par. 20, e più precisamente la numero 7 dell’elenco.

Il Fornitore deve garantire la presenza in servizio di personale formato in conformità alle percentuali minime precedentemente indicate ovvero migliorative offerte in gara.

7. SERVIZI DI VIGILANZA FISSA E SERVIZI AGGIUNTIVI OGGETTO DELL’APPALTO

I servizi di vigilanza fissa e i relativi servizi complementari oggetto dell’appalto sono finalizzati al mantenimento della sicurezza delle persone fisiche e delle strutture richiedenti nonché alla protezione del patrimonio. Tali servizi, dettagliatamente descritti nel seguito, sono finalizzati a garantire a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo i seguenti aspetti:

- La sicurezza delle persone, delle cose e degli impianti;
- La prevenzione puntuale contro atti di sabotaggio, vandalismo e furti;
- Il pronto intervento in caso di danneggiamento, furto o altro;
- Gli interventi di ordine pubblico;
- Il controllo della chiusura-apertura delle porte, finestre in corrispondenza degli orari di operatività;
- La salvaguardia e la tutela dell’integrità fisica dei degenti, visitatori e del personale dipendente;
- Visite periodiche di controllo nell’ambito della struttura.

Per il Servizio di Vigilanza fissa e gli eventuali servizi aggiuntivi oggetto dell’appalto sono previste diverse modalità di remunerazione, come indicato nella seguente tabella e descritto nei paragrafi successivi.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TIPO DI REMUNERAZIONE
Vigilanza armata fissa diurna e notturna, comprensiva dei servizi accessori obbligatori di contact center, gestione sala operative e produzione reportistica periodica	Prezzo ora/uomo
Ronde Ispettive	Prezzo / numero di ronde / per tipologia di ronda
Telesorveglianza con pronto intervento	Canone mensile /presidio
Televigilanza con pronto intervento	Canone mensile/presidio
Fornitura di nuovi impianti e attrezzature di vigilanza	Prezzo / attrezzatura + Manodopera
Manutenzione preventiva	Canone /impianto + Manodopera (<i>eventuale</i>)
Manutenzione correttiva	Costo approvato dall’AR

8. CONTACT CENTER

Il Fornitore si impegna a istituire un Contact Center al fine di garantire il corretto fluire delle comunicazioni. Il servizio di Contact Center deve essere reso operativo contestualmente all’avvio dei servizi. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al par. 20, e più precisamente la numero 6 dell’elenco.

Il Contact Center dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali:

- Numero telefonico dedicato;
- Numero fax dedicato;
- Indirizzo e-mail/pec dedicato.

La gestione delle comunicazioni deve prevedere lo smistamento della richiesta di intervento in relazione al tipo

di chiamata e al livello di urgenza. Devono essere inoltre fornite elaborazioni di report statistici sulle comunicazioni gestite.

Le comunicazioni devono essere gestite seguendo uno schema che ne agevoli lo smistamento, prevedendo la classificazione delle richieste, ad esempio, sulla base delle seguenti tipologie:

- a) Richieste di intervento manutentivo;
- b) Reclamo;
- c) Sollecito;
- d) Richiesta di informazione generica sui servizi erogati.

Il canale telefonico deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni lavorativi dell’anno dalle 8.00 alle 18.00.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l’utilizzo di un sistema IVR, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- verso l’operatore telefonico, negli orari presidiati;
- verso la segreteria telefonica, negli orari non presidiati.

Si precisa che il Contact Center non deve essere destinatario di segnalazioni afferenti le richieste di intervento derivanti da potenziali eventi criminosi.

9. GESTIONE CENTRALE OPERATIVA

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti dovranno essere gestiti dal Fornitore mediante una **centrale operativa** che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle Normative vigenti, ai sensi del D.M. 269/10 e del D.M. 115/2014 e ss.mm.ii.

I costi gestionali della centrale operativa sono ricompresi nel costo per il servizio di vigilanza fissa.

Fasi essenziali del processo di controllo e gestione che dovranno essere garantiti sono le seguenti:

- Accertamento iniziale dell’evento e sua localizzazione;
- Decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all’evento, del personale di vigilanza oltre che, se necessario, delle Forze dell’Ordine;
- Monitoraggio delle fasi evolutive dell’intervento;
- Valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell’intervento all’attenzione del Direttore dell’Esecuzione o suo delegato;
- Chiusura dell’intervento con trasmissione del verbale al Responsabile del Servizio dell’AR.

Tutti gli oneri necessari per garantire l’eventuale remotizzazione degli impianti e apparecchiature impiegati per

televigilanza e telesorveglianza, dai siti di installazione verso la Centrale Operativa, (software, hardware, licenze d'uso, software applicativi e sistemi operativi, interventi di programmazione), saranno a totale carico del Fornitore.

Per quanto riguarda l'attività di telesorveglianza il Fornitore dovrà garantire la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra gli impianti di allarmi antintrusione presenti nelle strutture e la centrale operativa al fine di consentire la corretta gestione degli interventi. Per quanto riguarda l'attività di televigilanza le risorse adibite a tale attività dovranno essere in grado di visualizzare e gestire le immagini provenienti dai dispositivi di videoregistrazione e dalle telecamere installate nelle strutture dell'appaltatore.

L'attività di presidio della centrale operativa dovrà essere h 24, giorni feriali e festivi.

10. REPORTISTICA E REGISTRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore, deve inviare ogni giorno, entro le ore nove, al Responsabile del Servizio dell’AR un resoconto riportante gli eventuali eventi anomali verificatisi nelle h24 precedenti. Rimane ferma la facoltà, per l’Amministrazione interessata, di richiedere al Fornitore ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

Il Fornitore dovrà garantire, presso ciascun presidio, la tenuta di un **Registro di Esecuzione del Servizio** nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, relative sia ai servizi di vigilanza armata fissa che ai servizi di vigilanza aggiuntiva con relative quantità erogate (es. numero ore, numero ronde, ecc.), nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Fatta salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Responsabile del Servizio.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato Resoconto annuale e a consegnarlo al Responsabile del Servizio dell’AR entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento. Il documento ha la finalità di illustrare l’andamento del Contratto di fornitura e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei Servizi.

Il Resoconto annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- Soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione del Contratto di fornitura;

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l’applicazione delle penali di cui al par. 20, e più precisamente la numero 8 dell’elenco.

Il Fornitore dovrà inoltre inviare a *So.Re.Sa.*, con cadenza annuale, una reportistica sull’andamento della Convenzione in cui dovranno essere esplicitati i contratti attuativi stipulati con le Amministrazioni (valore, durata, servizi attivati, presidi forniti) e le informazioni rilevanti sullo stato di avanzamento degli stessi.

11. SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA FISSA DIURNA E NOTTURNA

Per Servizio di vigilanza armata si intende il servizio, svolto dalle Guardie Particolari Giurate, atto ad evitare il verificarsi di eventi di natura criminale, nonché a sopperire agli stessi qualora si configuri una tale ipotesi.

Il Servizio, ai sensi del D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. b) e dell’Allegato D, Sezione III 3 b.2) e della norma UNI 10891, prevede *“la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste”*, sia all’interno delle strutture che nelle aree esterne circostanti, con particolare attenzione ad accessi, androni e percorsi indicati, nei giorni e alle ore che saranno richiesti dalle Amministrazioni.

Il servizio di vigilanza armata fissa è svolto dalle Guardie Particolari Giurate (G.P.G.), le quali sono chiamate a svolgere le attività di seguito riportate a titolo indicativo e non esaustivo:

- Vietare l’ingresso nell’area delle Amministrazioni di automezzi privi di autorizzazione;
- Mantenere costanti contatti con il personale individuato dalle Amministrazioni, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- Controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.);
- Identificare le persone in ingresso a parti dell’edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all’accesso;
- Garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l’eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- Controllare l’eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant’altro possa apparire sospetto;
- Verificare l’uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni delle Amministrazioni. In questi casi effettuare i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell’eventuale Ditta, le motivazioni dell’uscita del bene, l’orario di uscita sull’apposito registro, informando tempestivamente le Amministrazioni;
- Tenere in custodia tutte le chiavi consegnate al Fornitore. 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;
- Annotare sull’apposito Registro, in modo esaustivo, qualunque anomalia o fatto 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, il nome dell’eventuale responsabile dell’Amministrazione contattato;

- Controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall’impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- Impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell’automezzo nell’area di parcheggio dell’insediamento;
- Informare l’utenza circa l’ubicazione degli uffici amministrativi e, ove richiesto, sugli orari di ingresso agli stessi;
- Rilasciare informazioni di cortesia;
- Aprire, chiudere gli accessi agli edifici con contestuale inserimento e disinserimento dei sistemi di allarme ove presenti;
- Ove presenti, gestire gli allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
- Ove richiesto, effettuare ispezioni in determinate aree e/o secondo determinati percorsi negli orari richiesti dalle Amministrazioni. Nel corso delle ispezioni le G.P.G. dovranno: controllare lo stato di apertura e chiusura degli accessi, rilevare eventuali fatti e/o situazioni che rappresentino indizi di furti, danni ed effrazioni, accertare situazioni anomale o di pericolo (quali, ad esempio, focolai di incendi, fuoriuscite di gas ed acqua ed eventuali altri liquidi ritenuti pericolosi, ecc.) con immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti; chiudere porte e finestre in caso di precipitazioni atmosferiche, annotare nel “Registro di servizio” qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute;
- Nel caso di servizio presso un Pronto Soccorso, le G.P.G. devono assicurare l’accesso a tale area alle autoambulanze, agli automezzi delle associazioni di soccorso/assistenza, agli operatori aziendali e devono disciplinare l’accesso dei privati cittadini;
- Ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, se richieste dall’AR.

Le G.P.G. dovranno essere collegate via radio con la Centrale Operativa, ed essere dotate di cellulare e/o cercapersone.

Le G.P.G. devono assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- Rilevazione di anomalie all’impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate al servizio di manutenzione;
- Richiesta di intervento per l’allontanamento di persone indesiderate;
- Richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale delle Amministrazione in servizio e degli utenti.

Il servizio di vigilanza fissa potrà essere svolto sia nelle fasce orarie diurne che in quelle notturne e potrà essere prestato direttamente all’interno o nelle pertinenze dei locali indicati dalla Amministrazione.

In sede di *Ordinativo di Fornitura* le Amministrazioni forniranno tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste alle G.P.G. quali in particolare gli orari di apertura e chiusura degli accessi, le fasce orarie, le aree ed i percorsi per le eventuali ispezioni, ecc.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa oraria, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di ore erogate nel mese di riferimento, come risultanti dal Registro di Esecuzione del Servizio di cui al par. 10, sulla base della seguente formula:

$$C_V = PO_V \times OE_V$$

dove:

- C_V = canone del Servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna fissa [€];
 PO_V = prezzo orario del Servizio di vigilanza fissa al netto del ribasso offerto in gara [€/ora];
 OE_V = numero di ore del Servizio di vigilanza fissa erogate nel mese di riferimento [ora].

Le frazioni di ora sono remunerate rapportandole all’unità in relazione ai minuti effettivamente erogati (ad. esempio: 2 ore e 15 minuti sono remunerate come 2,25 ore).

12. SERVIZI DI VIGILANZA CON RONDA ISPETTIVA DIURNA E NOTTURNA

Il servizio, erogato in conformità alla norma UNI 10891 e nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto Ministeriale 269/2010, in particolare nell’Allegato D, Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dalle Amministrazioni.

La ronda consiste nel servizio di vigilanza saltuario di zona delle aree interne o esterne ai locali delle Amministrazioni.

Le principali attività previste sono di seguito sintetizzate:

- Ispezionare i cancelli e ogni altra porta di accesso ai locali controllando lo stato di apertura/chiusura degli stessi;
- Verificare gli infissi e chiudere gli stessi ove indicato dall’Amministrazione;
- Ispezionare il perimetro del sito secondo i percorsi concordati con le Amministrazioni;
- Ispezionare sia i parcheggi che le aree interne agli edifici;
- Monitorare gli impianti tecnologici di ausilio e, in caso di allarme, darne immediata notizia alle persone preposte individuate dall’Amministrazione;
- Azionare, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme e similari, nonché attivare, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie;
- Rilevare eventuali fatti e/o situazioni che rappresentino indizi di furti, danni ed effrazioni;
- Accertare situazioni anomale o di pericolo quali, ad esempio, focolai di incendi, fuoriuscite di gas ed acqua ed eventuali altri liquidi ritenuti pericolosi, ecc.

Tale servizio, deve essere espletato da due G.P.G. mediante l’utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale

Operativa. Deve essere prevista la possibilità che, per le specifiche caratteristiche delle aree da ispezionare, il servizio debba essere svolto, in tutto o in parte, a piedi (ad esempio nel caso di aree non accessibili con un veicolo).

Qualora nel corso del servizio siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico rapporto di servizio che evidenzia quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve fornire alle GPG addette al servizio in oggetto di una ricetrasmittente portatile, operante sulla frequenza d’Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva, e delle chiavi (messe a disposizione dall’AR) per l’accesso all’immobile nel caso di ispezioni da eseguire internamente allo stesso.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente:

- Faro di profondità esterno orientabile;
- Estintore portatile omologato, di tipo universale;
- Cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003;
- Torcia;
- Radio ricetrasmittente sulla frequenza del Fornitore, con installazione fissa.

Il Fornitore si obbliga a certificare alle Amministrazioni l’avvenuto servizio (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito), con scelta discrezionale riguardo gli strumenti di rilevazione adottati che dovranno, in ogni caso, assicurare la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi. In sede di OdF l’Amministrazione specificherà il numero di punti di controllo per ciascuna ronda richiesta. Per punto di controllo si intende il punto all’interno del presidio per i quali il Fornitore dovrà accertare l’avvenuto passaggio che potranno essere fino a 5 o 10 o 20 per ronda.

In sede di *Ordinativo di Fornitura* le Amministrazioni forniranno tutte le informazioni di numero di passaggi richiesti nonché alle fasce orarie, frequenze, aree e percorsi da vigilare.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa unitaria per tipologia di ronda (fino a 5, 10 o 20 punti di controllo) indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di ronde erogate nel mese di riferimento, come risultanti dal Registro di Esecuzione del Servizio di cui al par. 10, sulla base della seguente formula:

$$C_{VRI} = \sum_i P_{VRI} \times R_{VRI}$$

dove:

i = rappresenta il riferimento alle tre tipologie di ronda ispettiva;

- C_{VRI} = canone del Servizio di Vigilanza – Ronda Ispettiva [€];
 P_{VRI} = prezzo unitario per tipologia di ronda (fino a 5, 10 o 20 punti di controllo), indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, per il Servizio di Vigilanza – Ronda Ispettiva, al netto del ribasso offerto in gara [€/ronda ispettiva];
 RI_{VRI} = numero di ronde ispettive erogate nel mese di riferimento [*numero ronde ispettive*].

Per ribasso offerto in sede di gara si intende la percentuale di ribasso offerta per il servizio in esame da applicarsi al listino prezzi di cui all’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente Capitolato.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata all’acquisto, uso e manutenzione dei veicoli utilizzati per il suo espletamento.

13. SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Telesorveglianza con pronto intervento, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. e), consiste nella “*gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all’intervento diretto della guardia giurata*”.

Il servizio 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, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali protetti dell’Amministrazione.

Le comunicazioni tra impianto d’allarme e Centrale Operativa potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che, ove non presenti, dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore:

- Comunicatori su linea telefonica commutata;
- Comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- Ponte radio bidirezionale, installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso;
- Comunicatori in tecnica ADSL, GSM, GPRS.

Il Fornitore ha comunque l’obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso i presidi delle Amministrazioni richiedenti fatta salva la possibilità di sostituirli con collegamenti tra quelli sopra elencati a proprio onere e spese.

Si precisa che nel caso di comunicazioni che avvengano su linee telefoniche PSTN intestate all’Amministrazione, i relativi costi sono a carico dell’Amministrazione stessa. Negli altri casi i costi di comunicazione sono a carico del Fornitore.

In particolare, il collegamento dovrà consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme, quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto,

garantendo l’immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, l’addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell’anomalia, deve poter:

- Allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell’area da cui è partito il segnale di allarme;
- Nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l’autopattuglia di zona dando le coordinate dell’evento di allarme (es. sede interessata dall’evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell’edificio interessato dall’evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- Allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Le G.P.G. devono annotare sul “Registro di Servizio” tutte le informazioni relative agli eventi che dovessero verificarsi quali, ad esempio: esito dell’intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Il servizio sarà remunerato sulla base del prezzo mensile indicato nell’allegato “**B9 - LISTINO PREZZI**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di presidi per i quali è attivato il servizio di telesorveglianza sulla base della seguente formula:

$$C_{TS} = P_{TS} \times PR_{STs}$$

dove:

C_{TS} = canone del Servizio di Telesorveglianza[€];

P_{TS} = prezzo mensile per il Servizio di Telesorveglianza, indicato nell’allegato “**B9 - LISTINO PREZZI**”, al netto del ribasso offerto in gara [€/presidio];

PR_{STs} = numero di presidi per i quali è stato attivato il Servizio di Telesorveglianza [numero di presidi].

Per ribasso offerto in sede di gara si intende la percentuale di ribasso offerta per il servizio in esame da applicarsi al listino prezzi di cui all’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente Capitolato.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata al Servizio di Telesorveglianza ed al suo espletamento fino ad un massimo di 5 interventi mensili effettuati su presidi per i quali non sono presenti GPG in servizio di vigilanza armata fissa ovvero effettuati su presidi in cui è attivo il servizio di vigilanza ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso. Ciascun intervento mensile eccedente i 5 sarà remunerato sulla base della tariffa orario offerta per i servizi di vigilanza armata fissa. Per la remunerazione delle frazioni di ora vedasi quando riportato al par. 11.

14. SERVIZIO DI TELEVIGILANZA CON PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Televigilanza con pronto intervento, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel “controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l’ausilio di apparecchiature che trasferiscono

le immagini, allo scopo di promuovere l’intervento della guardia giurata”.

Il servizio dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali protetti dell’Amministrazione.

In particolare, il collegamento dovrà consentire il monitoraggio dei flussi video (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. “time lapse” oppure flusso ininterrotto c.d. “full stream”) provenienti dalle telecamere installate presso i presidi dell’AR per i quali è attivato il servizio.

La trasmissione delle immagine potrà avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che, ove non presenti, dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore:

- Comunicatori su linea telefonica commutata;
- Comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- Comunicatori in tecnica ADSL, GSM, GPRS.

Il Fornitore ha comunque l’obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso i presidi delle Amministrazioni richiedenti fatta salva la possibilità di sostituirli con collegamenti tra quelli sopra elencati a proprio onere e spese.

Si precisa che nel caso di comunicazioni che avvengano su linee telefoniche PSTN intestate all’Amministrazione, i relativi costi sono a carico dell’Amministrazione stessa. Negli altri casi i costi di comunicazione sono a carico del Fornitore.

Dovrà essere assicurata, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 6 volte al giorno, una tele ispezione programmata per verificare che le telecamere siano regolarmente funzionanti e trasmettano correttamente le immagini delle aree da proteggere e non vi siano situazioni anomale che comportino l’attivazione di segnali di allarme. L’esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito Registro. Su richiesta delle Amministrazioni tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

In caso di eventi anomali, l’addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell’anomalia, deve poter:

- Effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video dell’area interessata, visualizzando le immagini delle singole telecamere installate;
- Allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell’area da cui è partito il segnale di allarme;
- Nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l’autopattuglia di zona dando le coordinate dell’evento di allarme (es. sede interessata dall’evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell’edificio interessato dall’evento di allarme, mancanza rete, ecc.);

- Allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente, le G.P.G. devono annotare sul “Registro di Servizio” tutti le informazioni relative all’evento: esito dell’intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Il servizio sarà remunerato sulla base del prezzo mensile indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di presidi per i quali è attivato il servizio di televigilanza sulla base della seguente formula:

$$C_{TV} = P_{TV} \times PRS_{TV}$$

dove:

C_{TV} = canone del Servizio di Televigilanza [€];

P_{TV} = prezzo mensile per il Servizio di Televigilanza, indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara [€/presidio];

PRS_{TV} = numero di presidi per i quali è stato attivato il Servizio di Televigilanza [numero di presidi].

Per ribasso offerto in sede di gara si intende la percentuale di ribasso offerta per il servizio in esame da applicarsi al listino prezzi di cui all’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente Capitolato.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata al Servizio di Televigilanza ed al suo espletamento fino ad un massimo di 5 interventi mensili su presidi per i quali non sono presenti GPG in servizio di vigilanza armata fissa ovvero effettuati su presidi in cui è attivo il servizio di vigilanza ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso. Ciascun intervento mensile eccedente i 5 sarà remunerato sulla base della tariffa orario offerta per i servizi di vigilanza armata fissa. Per la remunerazione delle frazioni di ora, vedasi quando riportato al par. 11.

15. FORNITURE APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA

La fornitura di apparecchiature di sorveglianza attiene alla progettazione, approvvigionamento, installazione e collaudo di sistemi e apparecchiature presso le sedi delle Amministrazioni non ancora dotate di tali strumenti ovvero che abbiano ordinato una sostituzione o miglioramento degli impianti tecnologici esistenti. La fornitura è proposta a opera del Fornitore o su richiesta specifica dell’Amministrazione seguendo l’iter procedurale descritto al par. 4. Successivamente all’installazione sarà onere del Fornitore provvedere al collaudo dello stesso e alla successiva presa in carico per gli adempimenti di manutenzione ordinaria. L’approvvigionamento delle apparecchiature di sorveglianza per il tramite del Fornitore rappresenta uno strumento non vincolante per l’Amministrazione, che in ogni momento potrà provvedere all’acquisto avvalendosi di altri strumenti.

Le apparecchiature di vigilanza dovranno tassativamente rispettare le specifiche tecniche indicate nell’allegato

“**B9 - Listino Prezzi**” al presente capitolato. A tal fine la stipula della Convenzione è subordinata alla presentazione da parte del Fornitore delle schede tecniche delle apparecchiature offerte che dovranno essere conformi alle specifiche tecniche indicate nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente capitolato. La mancata corrispondenza delle specifiche tecniche costituirà causa ostativa alla stipula della Convenzione.

La fornitura di nuove apparecchiature potrà essere proposta dal Fornitore in sede di *Proposta del Piano di Fornitura* ed autorizzata dalle Amministrazioni in sede di OdF. Le Amministrazioni potranno inoltre richiedere al Fornitore la fornitura di nuove apparecchiature anche in corso di contratto, per sostituzione o miglioramento di quelle esistenti, inviando un’apposita comunicazione all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione.

Il servizio sarà remunerato sulla base del prezzo unitario per tipologia di apparecchiatura indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di apparecchiature installate più il costo della manodopera necessaria per l’installazione delle apparecchiature sulla base della seguente formula:

$$C_{APP} = \sum_i P_{APPi} \times N_{APPi} + P_{MO} \times OR_{MO}$$

Dove:

- i = rappresenta il riferimento alla tipologie di apparecchiature;
- C_{APP} = costo del Servizio di Fornitura Apparecchiature[€];
- P_{APPi} = prezzo unitario per tipologia di apparecchiatura, indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara [€/apparecchiatura];
- N_{APPi} = numero di apparecchiature installate, per ciascuna tipologia di apparecchiatura [numero di apparecchiature],
- P_{MO} = prezzo orario per la manodopera, indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara [€/ora];
- OR_{MO} = numero di ore di manodopera per l’installazione delle apparecchiature [numero di ore],

Per ribasso offerto in sede di gara si intende la percentuale di ribasso offerta per il servizio in esame da applicarsi al listino prezzi di cui all’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente Capitolato. Si precisa che, come precisato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, il ribasso offerto in gara si applica alla sola componente del costo della manodopera riferibile alle spese generale e all’utile di impresa.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata alla fornitura di apparecchiature e alla loro installazione e manutenzione ordinaria.

16. MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE APPARECCHIATURE

Il servizio di manutenzione degli impianti e delle apparecchiature di vigilanza consiste nella manutenzione

preventiva, correttiva e migliorativa degli impianti installati presso le sedi delle Amministrazioni e presi in consegna dal Fornitore attraverso il Verbale di presa in consegna degli impianti di cui al par. 4.8. Tale servizio ha l’obiettivo di ridurre la probabilità di guasto del funzionamento e di mantenere inalterato il livello di funzionalità del sistema/apparecchiatura.

Nello specifico il servizio riguarda le apparecchiature di vigilanza eventualmente fornite dal Fornitore come servizio aggiuntivo e/o gli impianti e le apparecchiature già installati presso le sedi dell’Amministrazione, sui quali, a richiesta dell’Amministrazione Richiedente, potrà essere attivato il servizio di manutenzione. Le attività di manutenzione dovranno riguardare le seguenti tipologie di impianti e apparecchiature (definiti “Impianti Base”):

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TIPO DI REMUNERAZIONE
Impianti antintrusione	Sensori, centraline, dispositivi lancio di allarme e sirene
Impianti di televigilanza / telesorveglianza	Telecamere e NVR
Altri impianti di vigilanza	Casseforti per uso privato, armadi portachiavi a gestione manuale, bacheche elettroniche per la gestione automatizzata di chiavi, serrature a profilo europeo, distruggitori di documenti e apparati nebbiogeni.

Il servizio dovrà essere inoltre esteso agli ulteriori impianti e apparecchiature di vigilanza e sicurezza per le quali dovesse essere richiesto dalle Amministrazioni.

Alla luce di quanto sopra riportato, il Fornitore pertanto s’impegna a curare con la più scrupolosa attenzione la manutenzione di tutti gli impianti/apparecchiature di vigilanza e sicurezza al fine di poter assicurare un efficiente utilizzo degli stessi, nonché garantirne la conservazione.

16.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREVENTIVA

Gli interventi di manutenzione preventiva consistono nell’insieme di attività manutentive che svolte in modo routinario e preventivo, seguendo un prestabilito programma di manutenzione, consentono di accertare e rimuovere eventuali anomalie, di mantenere lo stato di efficienza e di integrità dei materiali e delle apparecchiature, assicurando al contempo l’impiego di personale altamente qualificato. Per gli Impianti Base le attività di manutenzione ordinaria devono prevedere al minimo le seguenti attività/frequenze:

Impianti antintrusione (frequenza 6 mesi):

- Verificare il fissaggio meccanico dei terminali
- Verificare il dispositivo anti disorientamento dei sensori (se presente)
- Controllare la funzionalità del dispositivo anti asportazione ed il bloccaggio dell’anti disorientamento
- Controllare i valori di tensione e di ondulazione residua misurati sui terminali degli apparati alimentati

- Controllare la funzionalità del dispositivo anti accecamento dei sensori (se presente)
- Verificare l'efficacia del dispositivo anti apertura dei sensori e della centrale
- Verificare l'allineamento dei sensori
- Pulire i sensori
- Controllare la sensibilità e la portata dei sensori, per confronto con la documentazione di collaudo
- Controllare il rapporto segnale disturbo dei sensori (ove esiste la possibilità del controllo)
- Controllare le funzioni visualizzate sul rivelatore
- Controllare le singole uscite di allarme intrusione, manomissione e guasto
- Verificare la risposta dell'impianto a eventi di allarme (se esiste l'interfacciamento dell'impianto antintrusione con altri rivelatori di allarme)
- Verificare la risposta dell'impianto a eventi temporali e manuali
- Aggiornare la documentazione tecnica di impianto (se appropriato)

Impianti di televigilanza / telesorveglianza (frequenza 6 mesi):

- Controllare il corretto fissaggio delle telecamere
- Pulire la superficie dei monitor e verificarne il funzionamento corretto
- Verificare la qualità di ogni singola immagine, in osservazione diretta
- Verificare le prestazioni delle unità di ripresa nelle condizioni ambientali e di installazione previste, nell'arco delle 24 ore
- Verificare la qualità delle immagini registrate e la durata prevista dalle specifiche prove autodiagnostiche
- Controllare la sequenza delle telecamere e la funzionalità del brandeggio delle stesse (apportando le eventuali correzioni)
- Verificare la congruità del campo ripreso, utilizzando il metodo rotakin (EN 50132-7) e confrontare gli esiti con la documentazione di collaudo
- Pulire le sorgenti di luce e verificarne la piena funzionalità
- Verificare l'idoneità delle condizioni di illuminazione delle scene riprese
- Verificare il rispetto delle disposizioni di cui all'allegato B del D. L. 196/2003 e s.m.i.
- Eseguire prove di visualizzazione e trasferimento su memoria di massa esterna delle immagini registrate, in conformità alle procedure di copia, riportate nel manuale dell'impianto
- Aggiornare la documentazione tecnica di impianto (se appropriato)

Casseforti per uso privato (1 anno):

- Verificare il regolare funzionamento ed accertarsi che gli utenti abbiano cambiato la combinazione, se presente, almeno una volta dall'ultima ispezione
- Pulire la cassaforte
- Controllare e /o sostituire la batteria, se presente
- Lubrificare le cerniere, gli ingranaggi ed i catenacci

Armadi portachiavi a gestione manuale (1 anno):

- Verificare la dotazione dei contrassegni e la loro congruità con le procedure di utilizzo
- Pulire l’armadio
- Verificare la funzionalità della serratura di chiusura dello sportello, se presente

Bacheche elettroniche per la gestione automatizzata di chiavi (1 anno):

- Verificare il funzionamento, in conformità alla indicazioni del fabbricante, riportate nel manuale tecnico
- Pulire la bacheca
- Controllare e/o sostituire la batteria di back-up dei dati
- Lubrificare eventuali parti mobili, secondo le indicazioni del fabbricante

Serrature a profilo europeo (1 anno):

- Verificare il corretto funzionamento
- Verificare il corretto allineamento tra catenacci e bocchette
- Pulire la serratura con gli appropriati lubrificanti a secco

Distruggitori di documenti (1 anno):

- Verificare il funzionamento, in conformità alla indicazioni del fabbricante, riportate nel manuale tecnico
- Lubrificare le lame
- Pulire l’esterno e l’interno del distruggitore di documenti

Apparati nebbiogeni (6 mesi):

- Verificare la funzionalità del dispositivo, in conformità alla indicazioni del fabbricante, riportate nel manuale tecnico

Per gli impianti e apparecchiature diversi dagli “Impianti Base” il Fornitore dovrà assicurare tutte le attività necessarie ad accertare e rimuovere eventuali anomalie e a mantenere lo stato di efficienza e di integrità dei materiali e delle apparecchiature. Per tali impianti il Fornitore in sede di Proposta di Piano di Fornitura dovrà esplicitare il programma di manutenzione ordinaria previsto (attività e relative frequenze) e le ore di manodopera necessarie. Tale programma dovrà essere approvato dalle Amministrazioni in sede di OdF.

Il servizio di manutenzione preventiva riguarda le seguenti tipologie di impianti:

- Impianti già presenti nei siti delle Amministrazioni richiedenti presi in consegna dal fornitore con il verbale di consegna di cui al precedente par. 4.8. Per tali impianti i corrispettivi dovuti al fornitore per il Servizio di Manutenzione preventiva sono determinati in funzione del prezzo unitario di manutenzione preventiva per singolo elemento, al netto del ribasso offerto in gara.
- Impianti acquisiti dalle Amministrazioni dal Fornitore attraverso il servizio disciplinato al precedente par.

15. Per tali impianti il Servizio di Manutenzione preventiva è già ricompreso nel costo di acquisto e pertanto non sono dovuti ulteriori corrispettivi.

Il servizio sarà remunerato:

- per gli impianti base, sulla base del prezzo unitario per tipologia di apparecchiatura indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di apparecchiature:

$$C_{MPR} = P_{MPRi} \times N_{MPRi}$$

- per gli impianti diversi da quelli base, sulla base del costo della manodopera indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara, per il numero di ore necessarie sulla base della seguente formula così come riportato nell’OdF:

$$C_{MPR} = P_{MO} \times OR_{MO}$$

dove:

- i = rappresenta il riferimento alla tipologie di apparecchiature;
- C_{MPR} = canone del Servizio di Manutenzione Preventiva [€];
- P_{MPRi} = prezzo unitario per tipologia di impianto base, indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” per il Servizio di Manutenzione Preventiva, al netto del ribasso offerto in gara [€/apparecchiatura];
- N_{MPRi} = numero di apparecchiature, per tipologia di impianto base [numero di apparecchiature],
- P_{MO} = prezzo orario per la manodopera, indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, al netto del ribasso offerto in gara [€/ora];
- OR_{MO} = numero di ore di manodopera per la manutenzione delle apparecchiature [numero di ore],

Per ribasso offerto in sede di gara si intende la percentuale di ribasso offerta per il servizio in esame da applicarsi al listino prezzi di cui all’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente Capitolato. Si precisa che, come precisato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**”, il ribasso offerto in gara si applica alla sola componente del costo della manodopera riferibile alle spese generale e all’utile di impresa.

Il Canone include qualsiasi onere e spesa legata alla fornitura di apparecchiature e alla loro installazione e manutenzione ordinaria.

16.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Nel caso di avaria o specifico malfunzionamento di sistemi e/o apparecchiature installati presso le sedi delle Amministrazioni, quest’ultima potrà attivare il Servizio di Manutenzione correttiva al fine di riportare il sistema e/o l’apparecchiatura allo stato iniziale di perfetto funzionamento. Pertanto, la manutenzione correttiva si sostanzia nell’insieme di interventi di riparazioni e sostituzioni parziali o integrali volte al ripristino delle funzionalità iniziali del sistema/apparecchiatura non ricomprese nelle attività di manutenzione preventiva.

Gli interventi di Manutenzione Correttiva possono essere richiesti dalla Amministrazioni secondo tre livelli di priorità: Urgente, Normale e Lieve.

Per le tipologie di intervento con priorità Normale o Lieve, l’attivazione del servizio di manutenzione correttiva

dovrà rispettare il seguente iter autorizzativo:

- **Amministrazione:** invio della richiesta di intervento per la verifica del guasto/malfunzionamento (la richiesta di intervento può essere generata anche da una segnalazione di guasto/malfunzionamento effettuate dallo stesso fornitore), in cui è indicata la tipologia di intervento richiesto e il livello di priorità.
- **Fornitore:** il Fornitore procede all’effettuazione di un sopralluogo al fine di accertare la natura del guasto/malfunzionamento entro 12 ore dalla ricezione della richiesta di intervento per gli interventi con priorità Normale e entro 36 ore dalla ricezione della richiesta di intervento ore per interventi con priorità Lieve;
- **Fornitore:** il Fornitore invia al Responsabile del Servizio una proposta di intervento con la descrizione dettagliata del numero di ore di manodopera necessarie e delle eventuali parti di ricambio necessarie e relativo prezzo (il prezzo per l’amministrazione per le parti di ricambio sarà pari al costo di acquisto sostenuto dal fornitore, documentato da apposita fattura, più il 5%) e i tempi necessari per la riparazione. La proposta di intervento deve essere inviata entro 24 ore dall’effettuazione del sopralluogo per gli interventi con priorità Normale e entro 72 ore dall’effettuazione del sopralluogo per gli interventi con priorità Lieve;
- **Amministrazione:** l’Amministrazione invia al fornitore la richiesta di intervento e/o della richiesta di modifica della proposta laddove non ritenute adeguata.

Per gli interventi segnalati dall’Amministrazione come Urgenti nella richiesta di intervento, non è previsto l’iter autorizzativo sopra esposto, ma proprio in virtù del grado di urgenza richiesto, il Fornitore dovrà procedere all’avvio della risoluzione dell’intervento entro 3 ore dalla richiesta di intervento dell’Amministrazione.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati da parte del Fornitore sarà considerato come inadempimento e darà luogo all’applicazione delle penali così come disciplinate nel successivo par. 20, e più precisamente la numero 4 dell’elenco.

Il servizio sarà remunerato sulla base del costo approvato dall’Amministrazione con la specifica richiesta di intervento così come sopra individuato.

17. CORRISPETTIVI

I servizi oggetto dell’appalto saranno remunerati come segue:

- Servizi di vigilanza fissa: prezzo orario offerto dal Fornitore al netto del ribasso sul valore posto a base d’asta. I prezzi saranno arrotondati a due decimali applicando la “regola di arrotondamento” di seguito descritta: se la terza cifra decimale è superiore o uguale a 5, la seconda cifra decimale verrà aumentata di una unità; se la terza cifra decimale è inferiore a cinque, essa sarà semplicemente troncata
- Servizi aggiuntivi: listino prezzi indicato nell’allegato “**B9 - Listino Prezzi**” al presente capitolato al netto della percentuale di ribasso offerta. I prezzi saranno arrotondati a due decimali (applicando la regola sopra descritta).

Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono alle forniture ed ai servizi prestati a perfetta regola d’arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali, e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e,

pertanto, qualsiasi terzo non può vantare alcun diritto nei confronti dell’Amministrazione.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall’esecuzione dei singoli OdF e dall’osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio.

In ogni caso, l’Amministrazione contraente opera, sull’importo netto progressivo delle prestazioni maturate, la ritenuta prevista dall’art. 30, co. 5-bis, del *Codice*.

18. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Con cadenza mensile, entro il decimo giorno del mese, il Fornitore dovrà inviare al Responsabile del Servizio il consuntivo delle attività effettuate e dei canoni maturati. Il consuntivo dovrà riportare le seguenti informazioni

- Vigilanza fissa: numero di ore erogate;
- Ronde ispettive: numero e tipologia di ronde effettuate;
- Telesorveglianza: numero di presidi oggetto del servizio più eventuali interventi mensili eccedenti i cinque;
- Televigilanza: numero di presidi oggetto del servizio più eventuali interventi mensili eccedenti i cinque;
- Fornitura di apparecchiature: numero e tipologia di attrezzature installate e ore di manodopera erogate per installazione;
- Manutenzione correttiva: numero e tipologia di interventi svolti (con dettagli dei ricambi installati e delle ore di manodopera erogate per gli interventi di manutenzione).

I servizi di manutenzione preventiva dovranno essere consuntivati con frequenza semestrale indicando il numero e la tipologia degli impianti/apparecchiature mantenute.

Per ciascuna attività svolta, i consuntivi dovranno contenere esplicita indicazione dell’OdF e delle eventuali variazioni dello stesso richieste dall’Amministrazione con le quali sono state autorizzate. Per eventuali attività non previste negli OdF (manutenzione correttiva, interventi mensili eccedenti i 5 per i servizi di telesorveglianza e televigilanza) dovranno essere separatamente indicate nei consuntivi.

Entro 15 giorni dalla ricezione del consuntivo il Responsabile del Servizio invia l’approvazione e/o formalizza eventuali contestazioni che daranno origine alle penali di cui al successivo par. 20.

19. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi maturati dal Fornitore verrà effettuato mensilmente dietro presentazione di

apposita fattura emessa a seguito dell’approvazione dei consuntivi così come disciplinata nel precedente par. 18. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore deve indicare il riferimento alla presente Convenzione e al singolo *Ordinativo di Fornitura*, il dettaglio dei servizi prestati nel periodo di riferimento con indicazione delle quantità erogate e deve essere intestata e spedita alla Amministrazione.

L’importo della fattura potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nel successivo par. 20.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere la fornitura e, comunque, lo svolgimento delle attività previste nella Convenzione e nei singoli *Ordinativi di Fornitura*. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l’*Ordinativo di Fornitura* e/o la Convenzione si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata a/r, rispettivamente dalle Amministrazioni.

20. PENALI

L’Amministrazione a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di accertata violazione di tali norme o disposizioni secondo il principio della progressione.

Le penali saranno eventualmente applicate come segue:

1. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto a quanto previsto per la consegna della *Proposta del Piano di Fornitura* verrà applicata una penale pari euro 500,00.
2. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto a quanto previsto per l’aggiornamento della *Proposta del Piano di Fornitura* a seguito di variazioni comunicate dall’Amministrazione verrà applicata una penale pari euro 500,00.
3. Per ogni giorno di ritardo, salvo cause imputabili all’Amministrazione, rispetto ai termini previsti per l’esecuzione dei sopralluoghi verrà applicata una penale pari euro 500,00.
4. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l’esecuzione del servizio di manutenzione correttiva verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.
5. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l’avvio dei servizi verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.
6. Per ogni inadempienza relativa al servizio di contact center ciascuna Amministrazione applicherà una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.
7. Per ogni giorno solare di ritardo, rispetto al termine di sei mesi indicato al par. 6 del presente Capitolato, nel raggiungimento della percentuale minima di personale formato per ognuno degli ambiti disciplinari

richiesti (antincendio, primo soccorso sanitario e primo soccorso BLS-D) ovvero della percentuale proposta dal Fornitore in sede di offerta tecnica (antincendio, primo soccorso sanitario, primo soccorso BLS-D e lingua straniera), verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.

8. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all’Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al par. 10, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.

Per ogni altro tipo di inadempienza, rispetto alle prescrizioni del presente Capitolato e dagli altri atti di gara, relativa al servizio di vigilanza armata fissa o complementari ciascuna Amministrazione applicherà una penale commisurata al livello di gravità dell’inadempienza così come di seguito definito:

- Inadempienza lieve: 0,3 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*;
- Inadempienza media: 0,7 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*;
- Inadempienza grave: 1,0 per mille dell’importo annuo dell’*Ordinativo di Fornitura*.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e negli allegati richiamati; in tali casi verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio verrà effettivamente erogato in conformità alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

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

L’Amministrazione può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio *Ordinativo di Fornitura*; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l’applicazione delle penali non preclude il diritto dell’Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

21. ALLEGATI

- *Allegato B1 – Dettaglio sedi per A.O./A.S.L.;*
- *Allegato B2 – Dettaglio del personale;*
- *Allegato B3 – Modello Richiesta Preliminare di Fornitura;*
- *Allegato B4 – Verbale di sopralluogo;*
- *Allegato B5 – Proposta del Piano di Fornitura;*
- *Allegato B6 – Ordinativo di Fornitura;*
- *Allegato B7 – Modello Verbale di presa in consegna;*

- *Allegato B8 – Modello Verbale di riconsegna;*
- *Allegato B9 – Listino Prezzi.*