



**REGIONE
LAZIO**

**PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN 4 LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO
DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA PRESSO LE SEDI DEI CENTRI
PER L’IMPIEGO (CPI), GLI SPORTELLI AGRICOLI DI ZONA (SAZ) E
GLI SPORTELLI TERRITORIALI DEL TURISMO (STT) SITI NELLA
REGIONE LAZIO CON ESCLUSIONE DEL TERRITORIO DEL COMUNE
DI ROMA E DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA E GUARDIANIA
PRESSO LE SEDI DEL POLICLINICO UMBERTO I**

**CAPITOLATO TECNICO
(LOTTI 1-3)**



INDICE

DEFINIZIONI.....	1
1 PREMESSA	1
2 OGGETTO DEL SERVIZIO.....	1
3 QUANTITATIVI STIMATI	1
4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	2
4.1 Struttura organizzativa dell'Amministrazione	2
4.2 Struttura organizzativa dell'OEA.....	3
5 STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	3
5.1 Registro del personale impiegato	5
5.2 Formazione del Personale	5
6 VERBALE DI CONSEGNA E AVVIO DEI SERVIZI OPERATIVI	6
7 SERVIZI OPERATIVI OGGETTO DELL'APPALTO	6
7.1 Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA).....	7
7.2 Servizio di vigilanza armata fissa	9
8 SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO	13
8.1 Centrale Operativa	13
8.2 Contact Center.....	14
8.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio	14
9 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA	15
10 SCIOPERI.....	16



DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) **Stazione appaltante:** La Direzione regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio.
 - b) **Committente:** La Regione Lazio
 - c) **Operatore Economico Aggiudicatario (OEA):** l'impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il Consorzio che risulterà aggiudicatario del singolo lotto in cui è suddivisa la presente procedura di gara.
 - d) **Capitolato Tecnico:** Il presente documento.
 - e) **Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine (Apprestamenti):** Strumenti e/o impianti tecnologici (e loro componenti) già esistenti presso l'Obiettivo ovvero di nuova fornitura in comodato d'uso gratuito, la cui funzionalità è fondamentale ai fini degli obiettivi di sicurezza anticrimine previsti.
 - f) **Contact Center:** Complesso di canali di comunicazione gestiti dall'OEA (es: telefono, fax, posta elettronica certificata, portale web) che permettono alla Committente o i suoi delegati di entrare in contatto con l'OEA.
 - g) **Centrale/i Operativa/e:** Centro/i nodale/i di comunicazione e gestione operativa; riceve le informazioni dalle postazioni sul territorio e dagli Apprestamenti posizionati presso gli Obiettivi della committente al fine di gestire gli interventi delle GPG ovvero delle Forze dell'Ordine e/o Vigili del Fuoco, creando una rete di interazione e scambio dati real-time.
 - h) **Registro di Esecuzione del Servizio:** Registro compilato quotidianamente con tutte le attività svolte relativamente ai servizi di vigilanza armata.
 - i) **Guardia Particolare Giurata:** Persona fisica cui la qualità di GPG è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina.
 - j) **Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA):** Documento elaborato dall'Operatore Economico Aggiudicatario e sottoposto all'approvazione della Committente tramite suoi delegati che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza e gli Apprestamenti di Sicurezza utilizzati al fine di garantire la tutela e l'integrità delle sedi.
 - k) **Obiettivo:** Il sito, il magazzino, il terreno, l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze, nonché gli Apprestamenti ivi presenti, presso cui l'OEA esegue la prestazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.
-

1 PREMESSA

Il presente Capitolato, ad integrazione di quanto indicato dagli ulteriori documenti di gara, ha lo scopo di disciplinare la modalità di erogazione dei servizi di vigilanza armata presso le sedi dei Centri per l'impiego (CPI), gli Sportelli agricoli di zona (SAZ) e gli Sportelli territoriali del turismo (STT) siti nella regione Lazio con esclusione del territorio del Comune di Roma e servizi di vigilanza armata e guardiania presso le sedi del Policlinico Umberto I.

Ai sensi dell'art. 134 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (regio decreto 18 giugno 1931, n. 773) e dal relativo Regolamento di esecuzione (regio decreto 6 maggio 1940, nr.635), le attività di vigilanza e custodia saranno affidate ad "istituti di vigilanza" che, in possesso di apposita licenza del Prefetto, la esercitano per conto di terzi in forma imprenditoriale.

In particolare si precisa che le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di Vigilanza armata e Guardiania di seguito indicate dovranno essere prioritariamente conformi a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare al D.M. n. 269/2010, e s.m.i., 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 dai relativi allegati.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto dell'appalto è l'espletamento del “Servizi di vigilanza armata presso le sedi dei Centri per l'impiego (CPI), gli Sportelli agricoli di zona (SAZ) e gli Sportelli territoriali del turismo (STT) siti nella regione Lazio con esclusione del territorio del Comune di Roma e servizi di vigilanza e guardiania presso le sedi del Policlinico Umberto I” la cui procedura è stata suddivisa in quattro Lotti.

Il presente Capitolato si riferisce ai seguenti lotti:

1. Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nelle Province di Latina e Frosinone
2. Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nelle Province di Rieti e Viterbo
3. Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nella Provincia di Roma

3 QUANTITATIVI STIMATI

Di seguito si riportano i quantitativi stimati per i servizi relativi a ciascun Lotto:

Lotto 1: Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nelle Province di Latina e Frosinone



TIPOLOGIA SERVIZIO	UNITA' DI MISURA	QUANTITATIVI ANNUALI	QUANTITATIVI COMPLESSIVI (15 mesi)
Vigilanza armata fissa	Ore/uomo	42.484	53.105

Lotto 2: Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nelle Province di Rieti e Viterbo

TIPOLOGIA SERVIZIO	UNITA' DI MISURA	QUANTITATIVI ANNUALI	QUANTITATIVI COMPLESSIVI (15 mesi)
Vigilanza armata fissa	Ore/uomo	24.388	30.485

Lotto 3: Servizi di Vigilanza Armata presso le sedi di CPI, SAZ e STT siti nella Provincia di Roma

TIPOLOGIA SERVIZIO	UNITA' DI MISURA	QUANTITATIVI ANNUALI	QUANTITATIVI COMPLESSIVI (15 mesi)
Vigilanza armata fissa	Ore/uomo	51.792	64.740

4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa per la gestione del servizio sarà costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali.

Da parte dell'Amministrazione:

- Il Direttore dell'esecuzione (DEC),
- Il Referente Locale del DEC (RL).

Da parte dell'OEA:

- Il Responsabile del Servizio (RS).

4.1 Struttura organizzativa dell'Amministrazione

L'Amministrazione per la gestione del contratto e per ogni Lotto nominerà tra i suoi dipendenti il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**.

Il DEC avrà il compito di monitorare e controllare la corretta e regolare esecuzione dei servizi, di applicare le Penali previste nel presente Capitolato Tecnico e di validare le fatture preliminarmente al loro pagamento.

Il DEC per l'espletamento delle sue attività, potrà avvalersi, nelle singole sedi, di un **Referente Locale** scelto tra i dipendenti interni all'Amministrazione con sede di lavoro coincidente con quella in cui si esplica il servizio.

4.2 Struttura organizzativa dell'OEA

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Il Responsabile del Servizio deve essere dotato di adeguate competenze professionali convalidate dal possesso della certificazione Professionista della security, ai sensi della norma UNI 10459:2015, con almeno il livello di "security manager". Il Responsabile deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, coerentemente a quanto previsto dal D.M. 269/2010, e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta e costante supervisione quali "responsabili operativi" o "capi squadra" opportunamente delegati. All'atto della stipula del contratto, il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile del Servizio nonché dei referenti territoriali e dei responsabili operativi/capi squadra devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione.

Al Responsabile del Servizio è richiesta la supervisione e il coordinamento delle seguenti attività:

- Programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- Processi di fatturazione;
- Obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica;
- Supporto tecnico all'attività ispettiva dell'Amministrazione;
- Altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

5 STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve garantire per tutta la durata contrattuale un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti ed in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili per lo svolgimento del servizio.

L'OEA è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti e dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e da suddetto contratto, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità al riguardo.

L'OEA dovrà dotare il personale di:

- una divisa approvata dalle competenti autorità e il necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse in conformità alle disposizioni di legge;



- un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della sua privacy. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

L'OEA assicura che il personale svolga le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'OEA deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI.

Il personale chiamato a erogare i Servizi di Vigilanza Armata deve essere *“incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003”*. In tal senso l'OEA deve fornire 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. L'OEA 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.

Nel corso dello svolgimento del servizio, l'Amministrazione potrà, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni al Contratto, per effetto delle quali l'OEA dovrà adeguare, se necessario, l'assetto del dimensionamento del personale proposto.

L'OEA riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto di fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'OEA s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di fornitura.

Si precisa che, in caso di sostituzione delle figure professionali appena descritte, durante la decorrenza del contratto sottoscritto tra l'OEA aggiudicatario del lotto e l'Amministrazione, l'OEA dovrà tempestivamente dare comunicazione all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del personale proposto in sostituzione e garantendo, altresì, la continuità dei servizi.

Qualora la sostituzione del personale, per esigenze dell'Operatore Economico Aggiudicatario, comporti un'interruzione del servizio, per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede/immobile o parte di sede/immobile verranno applicate le penali descritte nel paragrafo 9.



5.1 Registro del personale impiegato

L'OEA deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento di un Registro del personale impiegato nel quale, per ciascun presidio di erogazione dei servizi di vigilanza armata, siano riportati i seguenti dati identificativi:

- a) nominativo delle risorse;
- b) mansione;
- c) contratto applicato;
- d) data di assunzione;
- e) livello e scatti conseguiti;
- f) data rilascio e scadenza porto d'armi, in caso di servizio prestato da guardia giurata armata;
- g) data rilascio e scadenza della licenza concessa ai sensi del decreto prefettizio di cui all'art. 138 TULPS, in caso di servizio prestato da guardia giurata armata.

Per il servizio, l'OEA dovrà assicurare l'accesso a tale Registro da parte del Direttore dell'esecuzione. Nel Registro dovrà essere indicato il monte ore effettivamente erogato mensilmente da ciascun addetto al servizio presso gli obiettivi della Committente.

5.2 Formazione del Personale

L'OEA deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni oggetto dell'appalto nonché la piena conoscenza delle procedure previste all'interno del Manuale di Sicurezza Anticrimine di cui al paragrafo 7.1. In particolare, l'OEA deve assicurare che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate circa:

- Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Corso per addetti antincendio in attività a rischio d'incendio basso, medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell'obiettivo;
- 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;
- Corso di Primo Soccorso BLS-D per l'utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all'AC. Ove il DAE sia successivamente acquisito dall'AC, si deve provvedere alla dovuta formazione.
- Circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;



- Per il personale dedicato al monitoraggio a distanza e presso le *control room*, laddove presenti, Uso base dei sistemi informatici, tra cui almeno il sistema operativo Windows, utilizzo di e-mail e del pacchetto Office base;
- Psicologia Comportamentale.

La formazione richiesta dovrà essere erogata al personale e certificata entro 6 (sei) mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta inteso che per la rimanente durata del contratto, deve essere impiegato almeno il 70% del personale che abbia ricevuto tale formazione, ovvero quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.

L'OEA si impegna inoltre ad erogare al proprio personale la formazione specialistica secondo quanto riportato nell'offerta tecnica.

La formazione richiesta dovrà essere erogata da operatori qualificati, quali, a titolo esemplificativo: Istituti, Università, Scuole, Enti e/o Aziende, pubblici e privati, che erogino formazione ovvero la cui attività di formazione sia chiaramente identificabile come finalità societaria/associativa.

6 VERBALE DI CONSEGNA E AVVIO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il Verbale di consegna rappresenta il documento con il quale l'OEA prende formalmente in consegna l'Obiettivo oggetto del servizio. La data di sottoscrizione del 1° Verbale di consegna costituisce la data d'inizio di erogazione dei Servizi dal quale decorrono i termini contrattuali. È redatto in duplice copia e reca la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale include le seguenti informazioni minime:

- Elenco dei Servizi e relativi livelli di servizio;
- Presa in consegna dei locali e dei beni presenti presso l'Obiettivo compresi eventuali apprestamenti già installati.

La presa in consegna di tutti gli obiettivi inclusi in ciascun lotto dovrà avvenire in modo coordinato e comunque in un intervallo non superiore ai 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del 1° Verbale di consegna. In particolar modo varrà quanto offerto dall'aggiudicatario in sede di gara in relazione al sub-criterio 2.3 nel rispetto dei tempi minimi sopra indicati.

7 SERVIZI OPERATIVI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi di Vigilanza oggetto dell'appalto, di cui a Lotti 1,2 e 3, sono finalizzati al mantenimento della sicurezza delle persone fisiche e delle strutture richiedenti nonché alla tutela del patrimonio.

Tali servizi di vigilanza sono finalizzati a garantire a titolo puramente esemplificativo: (i) la sicurezza delle persone fisiche, degli edifici, delle sedi e degli impianti; (ii) la protezione del patrimonio; (iii) la prevenzione puntuale contro atti di sabotaggio, vandalismo e furti; (iv) il pronto intervento in caso



di danneggiamento, furto o altro; (v) gli interventi di ordine pubblico; (vi) il controllo della chiusura-apertura delle porte e delle finestre in corrispondenza degli orari di operatività; (vii) la salvaguardia e la tutela dell'integrità fisica dei visitatori e del personale dipendente; (viii) visite periodiche di controllo nell'ambito della struttura.

I servizi di Vigilanza Armata previsti nel presente appalto e disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e, nello specifico, dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010, riguardano esclusivamente le attività di **vigilanza armata, diurna e notturna, con piantonamento fisso**.

7.1 Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA)

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di consegna degli immobili, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9, l'OEA deve elaborare e consegnare al DEC, un documento denominato Manuale della sicurezza anticrimine (MSA), specifico per il singolo Obiettivo, contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire la sicurezza anticrimine presso l'Obiettivo. L'OEA è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, per eventualmente recepimento, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dalla Committente.

Il DEC, entro 30 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA e, successivamente, comunicarlo formalmente ai soggetti appropriati per le parti del MSA di competenza, inclusi i propri dipendenti.

Le tematiche indicate nell'elenco seguente devono essere contemplate nel MSA laddove i Servizi operativi a esse afferenti rientrano nel perimetro di erogazione richiesto su ciascun obiettivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano i principali paragrafi che devono essere contenuti nel MSA:

- Descrizione sintetica dell'Obiettivo e delle specifiche esigenze di sicurezza;
- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi ovvero all'avvio del periodo di riferimento;
- Valutazione dei rischi presenti presso l'obiettivo;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- Consistenza, ubicazione, orari di lavoro e mansioni specifiche del personale addetto ai Servizi di vigilanza attiva e ai Servizi di vigilanza ispettiva;



- Descrizione degli Apprestamenti esistenti nell'Obiettivo in termini di numerosità, posizionamento presso l'obiettivo, descrizione tecnica e loro principali modalità di utilizzo divisi per apprestamenti di proprietà della committente e forniti in comodato d'uso gratuito;
- Procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo della loro corretta esecuzione;
- Procedure per l'accesso sicuro al SI;
- Procedure per il controllo delle merci in entrata/uscita;
- Procedure per l'accesso al parcheggio da parte di dipendenti, visitatori e terzi;
- Procedure per il rilascio e il ritiro di tessere di accesso all'Obiettivo;
- Procedura per la gestione in affidamento temporaneo di chiavi custodite in armadio portachiavi a gestione manuale;
- Procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- Procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi e lettere che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- Procedure di sicurezza per la gestione di oggetti di cui non sia possibile identificare il proprietario (procedura lost & found);
- Procedure per la gestione dell'accesso sicuro del personale di ulteriori ditte affidatari di servizi o lavori da parte dell'Amministrazione;
- Procedure per la gestione di sistemi antintrusione e videosorveglianza, ove presenti e se richiesto;
- Procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno dell'Obiettivo, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio.
- Procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungano da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte.
- Procedure operative per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine, ove presenti e se richiesto;
- Procedure per l'esaudimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate, su indicazioni dell'Amministrazione in qualità di titolare del trattamento;
- Procedure per interventi di base su impianti tecnologici, ove presenti e se richiesto;
- Modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- Procedure in caso di ricezione di segnalazioni di furto, di aggressione, di rapina;



- Procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente o un visitatore;
- Modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano l'OEA;
- Altre procedure di sicurezza.

Resta inteso che nell'ambito del percorso formativo teorico-pratico che l'OEA deve garantire a ogni addetto ai Servizi Operativi, deve essere prevista l'illustrazione del MSA per le parti di specifica competenza dell'addetto coinvolto.

Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9, e, comunque, ogni qualvolta occorra una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

Il MSA dovrà inoltre essere aggiornato e consegnato entro 30 giorni dalla scadenza contrattuale ovvero entro trenta giorni dalla scadenza del termine di proroga pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.

7.2 Servizio di vigilanza armata fissa

Per Servizio di Vigilanza Armata Fissa si intende l'attività, svolta dalle Guardie Particolari Giurate (d'ora in poi anche "G.P.G."), atta ad evitare o mitigare gli eventi di natura criminale, nonché a sopperire agli stessi qualora si configuri una tale ipotesi.

Il Servizio di Vigilanza Armata, ai sensi di quanto disciplinato nel D.M. 269/2010 e s.m.i. articolo 3, comma 2, lett. b), prevede *"la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste"*, presso le strutture e secondo le postazioni indicate dalla Stazione Appaltante e secondo i giorni e gli orari stabiliti per ogni singola sede/immobile.

In particolare, le G.P.G. addette alla vigilanza fissa, a titolo indicativo e non esaustivo, dovranno:

- provvedere tramite "termoscanner" - termometro digitale a infrarossi, alla misurazione frontale a distanza - 3~5 cm - della temperatura del personale e dei privati in ingresso;
- vietare l'ingresso al pubblico o avvisare il referente di sede nel caso di riscontro di temperatura superiore al limite consentito compreso nel range 37~37.4°C;
- segnalare al referente di sede nel caso al dipendente in ingresso sia riscontrata una temperatura superiore al limite consentito compreso nel range 37~37.4°C;
- vietare l'ingresso nell'area di proprietà/competenza dell'Amministrazione di automezzi privi di autorizzazione;
- mantenere contatti costanti con il personale, 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.). In particolare, l'operatore dovrà fornire il proprio supporto ad eventuale personale addetto al servizio di portierato e reception, laddove opportuno e comunque in caso di situazioni di particolare affollamento, quali corsi, convegni, eventi o ogni ulteriore situazione di rischio;
- garantire la sicurezza dei luoghi controllando 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;
- individuare e segnalare di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- rilevare fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dello stabile nonché eventuali ipotesi di reato;
- controllare comportamenti impropri nonché intervenire, solo se necessario, in caso di reato, e segnalare il fatto immediatamente alle forze dell'ordine;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni di proprietà della Stazione Appaltante. In questi casi, la G.P.G. effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Impresa, le motivazioni dell'uscita del bene e l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il personale della sede;
- tenere in custodia e gestire tutte le chiavi consegnate all'OEA dall'Amministrazione, per l'erogazione del servizio e nella loro assegnazione provvisoria, previa registrazione, al personale autorizzato per l'esecuzione di attività proprie di quest'ultimo. L'Operatore dovrà accuratamente registrare qualunque richiesta di chiavi da parte del personale dell'Amministrazione, nonché l'orario di ritiro e consegna delle stesse. L'Operatore si occuperà, altresì, dell'esecuzione dell'apertura, in emergenza o su disposizione, di locali chiusi;
- annotare su 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 e il nome dell'eventuale responsabile contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni, ove previsto e richiesto;



- impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- aprire/chiedere gli accessi. L'operatore si occuperà dell'accensione e dello spegnimento degli impianti di illuminazione (laddove non automatizzata o data in gestione ad altre società) tramite i quadri elettrici di piano, della verifica ed eventuale apertura/chiusura degli infissi e porte esterne e tagliafuoco e di ogni altra operazione necessaria all'accertamento dell'assenza di qualsiasi anomalia attinente alle normali condizioni di esercizio e sicurezza;
- 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'Amministrazione.

Oltre a quanto già indicato, le G.P.G. dovranno essere dotate almeno di (i) collegamento radio con la Centrale Operativa remota; (ii) telefono cellulare (e/o cercapersone) per la pronta reperibilità dell'operatore, (iii) torcia dimensionata per ispezioni, (iv) giubbotto antiproiettile conforme alle normative di legge, (v) porto d'armi e relativa arma, (vi) metal detector portatile e (vii) specchio di ispezione, (viii) "termoscanner" - termometro digitale a infrarossi, per la misurazione frontale a distanza - 3~5 cm - della temperatura dei privati in ingresso.

Con riferimento alle attività di **apertura/chiusura degli accessi**, viene richiesto che le G.P.G. preposte svolgano almeno le seguenti attività:

- apertura della sede: (i) aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico, secondo gli orari e le modalità richieste; (ii) disinserire eventuali impianti di allarme ove presenti; (iii) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, attivare le alimentazioni elettriche ai piani;
- chiusura della sede: (i) verificare che non siano presenti persone nell'ufficio; (ii) controllare la chiusura delle finestre; (iii) rimuovere eventuali cause di anomalie o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti; (iv) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, disattivare, ove richiesto, i quadri elettrici; (v) inserire, ove richiesto e presenti, gli allarmi; (vi) chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

Il Direttore dell'Esecuzione comunicherà all'OEA la dislocazione delle G.P.G. e le fasce orarie di apertura/chiusura degli accessi alle singole strutture.

Le G.P.G. non potranno in alcun caso abbandonare la propria postazione, se non a seguito di eventi eccezionali e, comunque, mai prima di essere state sostituite da altre G.P.G.

Oltre quanto sopra, le G.P.G. dovranno assicurare la gestione di eventi particolari che potrebbero determinare situazioni di emergenza anche attivando, laddove opportuno, gli operatori in pronta disponibilità della Committente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta una breve lista di tali fattispecie: *(i) rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico e pronta segnalazione agli operatori aziendali reperibili della manutenzione e/o alle eventuali Ditte interessate al servizio di manutenzione; (ii) richiesta di intervento per l'allontanamento di persone indesiderate; (iii) richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale regionale in servizio e degli utenti; (iv) raccolta dai presenti di informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale; (v) richiesta, laddove necessario, di eventuali rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio; (vi) compilazione di verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto; (vii) comunicazione costante, mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione, con la Centrale Operativa al fine di rendicontare dettagliatamente gli accaduti.*

In merito agli eventi particolari, nel caso in cui vengano riscontrate oggettive ipotesi di reato, le G.P.G. avranno l'onere di informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare fattivamente con le stesse.

Si precisa infine che, nel corso della durata del servizio, per esigenze dell'Amministrazione, il Direttore dell'Esecuzione, previa trasmissione dell'informazione per vie scritte al Fornitore, potrà modificare:

- competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna/notturna a seconda delle necessità organizzative della singola sede o dell'immobile della Regione;
- numero ed orari degli accessi agli edifici al fine di soddisfare le necessità dell'Amministrazione.

Le eventuali modifiche non dovranno comunque comportare variazioni all'importo del contratto, salvo i casi previsti dall'art. 106 preventivamente individuati dall'Amministrazione.

Il servizio sarà remunerato tramite la corresponsione di un canone mensile sulla base della tariffa oraria offerta per il numero di ore erogate.

Qualora per esigenze dell'Amministrazione dovessero verificarsi delle situazioni temporanee, differenti da quelle indicate, per le quali si rendessero necessarie ulteriori prestazioni di vigilanza fissa, queste saranno remunerate a consuntivo, su base mensile, secondo la tariffa oraria offerta in



sede di gara. In tal senso l'Amministrazione ha riservato un fondo, per ciascun Lotto, per la remunerazione di tali fattispecie di prestazioni che non potrà pertanto superare il limite annuo definito.

8 SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO

L'erogazione dei servizi di vigilanza sopra descritti richiede l'attivazione obbligatoria dei seguenti servizi accessori, già compensati nell'importo a base d'asta, e di seguito elencati:

- Centrale Operativa
- Contact Center;
- Reportistica e registro di esecuzione del servizio.

8.1 Centrale Operativa

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti relativi al servizio di vigilanza armata 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 s.m.i..

Il processo di controllo e gestione della Centrale Operativa dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività:

- accertamento iniziale dell'evento anomalo e sua localizzazione;
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale di vigilanza e, 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 Direttore dell'esecuzione del lotto.
- qualora presenti, tutti gli oneri necessari per garantire il controllo da remoto di impianti ed apparecchiature impiegati per la televigilanza e la telesorveglianza (software, hardware, licenze d'uso, software applicativi e sistemi operativi, interventi di programmazione).

Per quanto riguarda l'attività di telesorveglianza, l'OEA dovrà consentire la corretta gestione degli interventi garantendo la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra gli impianti di allarmi antintrusione, presenti nelle strutture, e la Centrale Operativa. Per quanto riguarda, invece, l'attività di televigilanza, il personale incaricato dovrà 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 garantita tutti i giorni, 24 ore su 24.

8.2 Contact Center

L'OEA, contestualmente all'avvio dei servizi di Vigilanza armata, si impegna a istituire un *Contact Center* che garantisca il corretto fluire delle comunicazioni. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al paragrafo 9.

Il *Contact Center* dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali: (i) numero telefonico dedicato; (ii) numero fax dedicato; (iii) 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, secondo il seguente schema di classificazione:

- a. Reclamo;
- b. Sollecito;
- c. 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 e dovranno essere, inoltre, elaborati report statistici sulle comunicazioni gestite.

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.

8.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio

L'OEA, deve inviare ogni giorno, entro le ore nove, al Direttore dell'esecuzione per il singolo lotto un resoconto riportante gli eventuali eventi anomali verificatisi nelle 24 ore precedenti. Rimane inoltre ferma la facoltà 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.

L'OEA dovrà garantire presso ciascun presidio la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte inclusi interventi presso gli obiettivi. Fatto salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al DEC.



L'OEA trasmetterà al DEC un resoconto trimestrale, ovvero corrispondente al periodo di fatturazione, riferito complessivamente ai presidi inclusi nel lotto aggiudicato.

Tale resoconto dovrà prevedere almeno le seguenti informazioni:

- Obiettivo
- Numero di Ore Erogate per il Servizio di Vigilanza Armata Fissa presso l'Obiettivo

9 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA

A tutela del corretto espletamento del servizio di Vigilanza Armata e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali previste ai sensi dell'art. 113-bis co. 2 del D.Lgs. 50/16 commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto.

Le penali saranno applicate come segue:

1. 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 del Contratto del singolo lotto;
2. Per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede/immobile o parte di sede/immobile verrà applicata una penale pari a 0,1 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto.
3. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal presente Capitolato Tecnico per la sostituzione del personale addetto ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto, verrà applicata una penale pari a 0,2 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;
4. Per ogni inadempienza relativa agli obblighi di formazione del personale, così come disciplinati nel presente capitolato e/o nelle eventuali offerte migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta tecnica, penale pari a 1 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;
5. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al relativo paragrafo 8.3, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto.
6. Per ogni inadempienza relativa alla consegna e l'aggiornamento del Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA) di cui al relativo paragrafo 7.1 verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;



7. Per ogni inadempienza relativa al servizio di *Contact Center* di cui al relativo paragrafo 8.2, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'OEA 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 l'OEA 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 delle penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore complessivo del Contratto per singolo lotto; l'OEA prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

10 SCIOPERI

Qualora nel corso della durata del contratto si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, l'OEA è tenuto a darne preventiva comunicazione al Direttore dell'esecuzione, garantendo, comunque e per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi. Tuttavia, l'Amministrazione opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.