



**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  
(LOTTO 4)**



## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEFINIZIONI.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1 PREMessa .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>2 OGGETTO E IMPORTO STIMATO DEL SERVIZIO.....</b>                       | <b>1</b>  |
| <b>3 QUANTITATIVI STIMATI .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....</b>                                      | <b>2</b>  |
| 4.1 Struttura organizzativa dell'Amministrazione .....                     | 2         |
| 4.2 Struttura organizzativa dell'OEA.....                                  | 3         |
| <b>5 STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE.....</b>                 | <b>4</b>  |
| 5.1 Registro del personale impiegato .....                                 | 5         |
| 5.2 Formazione del Personale .....   | 5         |
| <b>6 VERBALE DI CONSEGNA E AVVIO DEI SERVIZI OPERATIVI .....</b>           | <b>6</b>  |
| <b>7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>                 | <b>7</b>  |
| 7.1 Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA).....                            | 7         |
| 7.2 Servizio di vigilanza armata fissa .....                               | 9         |
| 7.3 Servizio di vigilanza ispettiva (ronda) tramite pattuglia mobile ..... | 13        |
| 7.4 Servizio di Telesorveglianza con pronto intervento.....                | 15        |
| 7.5 Servizio di Televigilanza a distanza con Pronto intervento .....       | 16        |
| 7.6 Servizio di Trasporto valori .....                                     | 18        |
| 7.7 Servizio di manutenzione degli impianti di vigilanza.....              | 19        |
| 7.8 Servizio di Guardiania.....  | 20        |
| <b>8 SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>      | <b>21</b> |
| 8.1 Centrale Operativa .....   | 21        |
| 8.2 Contact Center.....  | 22        |
| 8.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio .....               | 22        |
| <b>9 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA E DI GUARDIANIA.....</b>            | <b>23</b> |
| <b>10 SCIOPERI.....</b>  | <b>24</b> |

---



## 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 E IMPORTO STIMATO DEL SERVIZIO

Oggetto dell'appalto è l'espletamento 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 e guardiania presso le sedi del Policlinico Umberto I” la cui procedura è stata suddivisa in quattro Lotti. Il presente Capitolato Tecnico si riferisce al solo Lotto 4 avente ad oggetto i servizi di Vigilanza armata e Guardiania per Policlinico Umberto I.

L'importo complessivo stimato per il Lotto 4 è pari a quanto di seguito indicato:

| Lotto | Descrizione Lotto  | Valore complessivo a base d'asta | Oneri per la sicurezza | Valore dell'appalto comprensivo degli oneri per la sicurezza | Valore eventuale proroga tecnica | Valore complessivo dell'appalto con proroga |
|-------|--|----------------------------------|------------------------|--|----------------------------------|---|
| 4     | Servizi di Vigilanza Armata e Guardiania – Policlinico Umberto I | € 11.880.867,00                  | €3.000,00              | €11.883.867,00   | € 1.980.144,50                   | € 13.864.511,50                             |
|       | - di cui Servizi di Vigilanza Armata                             | € 9.833.052,00                   | -                      | -  | € 1.638.842,00                   | € 11.471.894,00                             |
|       | - di cui Servizi di Guardiania                                   | € 2.047.815,00                   | -                      | -  | € 341.302,50                     | € 2.389.117,50                              |



|               |                        |                  |                        |                       |                        |
|---------------|------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>TOTALE</b> | <b>€ 15.292.457,00</b> | <b>€6.468,00</b> | <b>€ 15.299.207,00</b> | <b>€ 3.344.780,50</b> | <b>€ 18.645.987,50</b> |
|---------------|------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|

Si precisa che, con riferimento al valore complessivo del Lotto, non si applica la clausola di revisione dei prezzi.

### 3 QUANTITATIVI STIMATI

Di seguito si riportano i quantitativi stimati per i servizi relativi al Lotto 4:

| <b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>                                  | <b>UNITA' DI MISURA</b> | <b>QUANTITATIVI ANNUALI</b> | <b>QUANTITATIVI COMPLESSIVI<br/>(36 mesi)</b> |
|--|-------------------------|-----------------------------|---|
| Servizio di Vigilanza armata fissa                         | Ore/uomo                | 133.388                     | 400.164                                       |
| Servizio di Telesorveglianza con pronto intervento         | N. obiettivi            | 1                           | 1   |
| Servizio di Televigilanza a distanza con pronto intervento | N. obiettivi            | 1                           | 1   |
| Servizio di Trasporto valori                               | N. trasporti            | 4.560                       | 13.680  |
| Servizio di Guardiania                                     | Ore/uomo                | 41.370                      | 124.110                                       |

Si precisa che i quantitativi sopra riportati relativamente ai servizi di telesorveglianza e televigilanza saranno oggetto di verifica nel corso del sopralluogo obbligatorio, previsto ai sensi dell'art. 9 del Disciplinare di gara.

### 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 dell'Ordinativo di Fornitura 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

Alla stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà fornire gli indirizzi fax, e-mail e PEC per la trasmissione degli ordinativi di intervento nonché un numero telefonico per le chiamate urgenti che dovrà essere attivo tutti i giorni, inclusi i festivi, 24 ore su 24.

Con l'emissione dell'Ordinativo di fornitura da parte dell'Azienda Sanitaria, il fornitore dovrà, inoltre, nominare il set di ruoli professionali di seguito indicati.

### **Responsabile della fornitura**

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Ordinativo di Fornitura nei confronti dell'Azienda Sanitaria.

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.

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

- Programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Ordinativo di Fornitura;
- 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 dell'Ordinativo 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, 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 dell'Ordinativo 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 della Convenzione.

Si precisa che, in caso di sostituzione delle figure professionali appena descritte, durante la decorrenza del dell'Ordinativo di Fornitura, sottoscritto tra l'O.E.A. e l'Azienda Sanitaria, 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;
- 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 dell'Ordinativo di Fornitura. Resta inteso che per la rimanente durata dell'Ordinativo di Fornitura, 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 nel rispetto dei tempi minimi sopra indicati.



## 7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi di Vigilanza oggetto dell'appalto, di cui al Lotto 4, 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 previsti nel presente appalto e disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e, nello specifico, dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010, sono articolati nelle seguenti attività, approfondite nei prossimi articoli:

- **Vigilanza armata fissa, diurna e notturna, con piantonamento fisso;**
- **Vigilanza ispettiva esterna e interna (Ronda) tramite pattuglia mobile;**
- **Telesorveglianza con Pronto intervento;**
- **Televigilanza con Pronto Intervento;**
- **Trasporto valori;**
- **Servizio di manutenzione degli impianti di vigilanza;**
- **Servizio di guardiania.**

### 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 rientrino 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 terzisti;
- 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 Guardiania e reception, laddove opportuno e comunque in caso di situazioni di particolare affollamento 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 la segnalazione 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/chiusure 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 al paragrafo 5, 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.

Nel caso in cui il servizio sia svolto presso strutture di Pronto Soccorso, le G.P.G. dovranno assicurare l'accesso a tale area alle autoambulanze e, contestualmente, agli operatori aziendali e disciplinare l'ammissione dei privati cittadini. In tale circostanza, 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..

Se richiesto dal Direttore dell'esecuzione ed in assenza degli operatori, le G.P.G. dovranno altresì ricoprire il ruolo di addetto al centralino provvedendo, in assenza degli addetti, alla ricezione ed al contestuale smistamento alle Unità Operative dell'Azienda (reparti, uffici, magazzini, ecc.), di eventuali telefonate/comunicazioni.

Si precisa che tale attività potrà essere richiesta dal Direttore dell'esecuzione solo nei seguenti casi:

- giorni festivi/orario notturno, ovvero quando al servizio non è assicurata la copertura dal personale addetto al centralino;
- giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino.

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 dell'Ordinativo di Fornitura, 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.

### **7.3 Servizio di vigilanza ispettiva (ronda) tramite pattuglia mobile**

Il servizio, erogato in conformità alla norma UNI 10891 e nel pieno rispetto delle modalità previste nel D.M. 269/2010, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dall'Amministrazione Contraente. La ronda è finalizzata a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale e consiste nel servizio di vigilanza continuativo di zona all'esterno, all'interno e negli ipogei delle strutture del Policlinico Umberto I.

In particolare, per tale servizio si prevede l'impiego di:

- 2 G.P.G. in servizio 24h;
- 2 G.P.G. in servizio 12h (dalle ore 18:00 alle ore 06:00);
- 2 G.P.G. in servizio 8h (dalle ore 22:00 alle ore 06:00).

Le suddette G.P.G. si intendano ricomprese nel personale di vigilanza armata in piantonamento fisso, di cui all'Allegato 7 – *Elenco del personale attualmente impiegato.*





Il servizio di vigilanza ispettiva sarà espletato 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. Tuttavia, si prevede la possibilità che l'ispezione di specifiche aree (es. ipogei) richieda lo svolgimento del servizio, in tutto o in parte, a piedi o con veicoli alternativi (biciclette, monopattini...) da concordare preventivamente con il DEC.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia dovrà effettuare: (i) il controllo degli accessi alla struttura; (ii) l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni; (iii) l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo, quali principi di incendio o fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi; (iv) l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite; (v) l'ispezione del perimetro del sito secondo i percorsi concordati con l'Amministrazione; (vi) la verifica degli infissi e la chiusura degli stessi ove indicato dall'Amministrazione; (vii) l'ispezione dei parcheggi (viii) l'ispezione delle gallerie ipogee. Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto ad adottare tutte le misure necessari a garantire la sicurezza delle persone e delle strutture affidate e a dare immediata notizia dell'accaduto all'Amministrazione mediante la compilazione di uno specifico rapporto di servizio che evidenzi 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. Tale rapporto dovrà pervenire al Direttore dell'esecuzione entro le ore 09:00 del giorno successivo.

Mensilmente dovrà, comunque, essere redatto ed inoltrato al Direttore dell'esecuzione un rapporto di riepilogo dei fatti accaduti nel mese di riferimento e l'indicazione dei giorni in cui non si sono verificati fatti rilevanti.

Il Fornitore si obbliga a certificare all'Amministrazione l'avvenuto servizio (orario di inizio e termine ispezione, percorso seguito), con scelta discrezionale da parte dell'Amministrazione riguardo gli strumenti di rilevazione adottati che dovranno, in ogni caso, assicurare la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi.

Si precisa che, qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronica delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore instruirà i propri dipendenti all'uso di tale apparecchiatura al fine di consentire la rilevazione e la registrazione elettronica dell'orario di svolgimento e dei percorsi delle ispezioni. Resta inteso che il percorso di ispezione all'interno ed all'esterno degli edifici dovrà essere preventivamente con il Direttore dell'Esecuzione, il quale concorderà assieme all'Operatore economico aggiudicatario la frequenza delle ronde ed il numero di punti di controllo. Inoltre, con

cadenza mensile, ovvero su richiesta del Direttore dell'esecuzione, il fornitore trasmetterà il riepilogo delle marcature registrate attraverso il dispositivo.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente: (i) Faro di profondità esterno orientabile; (ii) Estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg; (iii) Cassetta di primo soccorso; (iv) Torcia; (v) Radio ricetrasmittente sulla frequenza del Fornitore, con installazione fissa.

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

#### **7.4 Servizio di Telesorveglianza con pronto intervento**

Il servizio di Telesorveglianza 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, presidiata e attiva 24 ore su 24 e conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel citato decreto, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – del Policlinico, quali laboratori, armadi farmaceutici, magazzini per il materiale di consumo e locali CED.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione che, laddove non presente, dovrà essere messo a disposizione dal fornitore ed installato: (i) comunicatori su linea telefonica commutata; (ii) comunicatori digitali su linea telefonica commutata; (iii) ponte radio bidirezionale, installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso; (iv) comunicatori in tecnica ADSL, GSM-GPRS o superiore.

Si precisa che, nel caso di comunicazioni su linee telefoniche PSTN intestate all'Amministrazione, i relativi costi saranno a carico della stessa.

Il Fornitore ha, comunque, l'obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti, fatta salva la possibilità di sostituirli, a proprio onere, con collegamenti tra quelli sopra elencati.

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 e manomissione impianto, garantendo la trasmissione immediata delle comunicazioni.

Il servizio di Telesorveglianza deve essere erogato attraverso due modalità, anche in maniera coordinata tra loro:



- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

In modalità proattiva, l'OEA dovrà assicurare, in assenza da allarmi dall'Obiettivo, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 6 volte al giorno, una radio ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento dell'impianto di allarme, la corretta trasmissione dei segnali e l'assenza di situazioni anomale. L'esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito Registro di servizio. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

In modalità reattiva, pertanto in caso di allarme, l'addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell'anomalia, dovrà essere in condizione di:

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

Le G.P.G. dovranno, inoltre, annotare su un apposito Registro di Servizio tutte le informazioni relative agli eventi che dovessero verificarsi, riportando: esito dell'intervento, orario di inizio e orario di fine dello stesso, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate.

È bene precisare che il servizio di Telesorveglianza con pronto intervento e il servizio di Televigilanza a distanza con Pronto intervento, di cui al successivo par. 7.5, saranno remunerati sulla base di un unico canone mensile offerto per l'intero Obiettivo.

## **7.5 Servizio di Televigilanza a distanza con Pronto intervento**

Il servizio di Televigilanza a distanza 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 del Policlinico Umberto I.

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 del Policlinico.

Le trasmissioni delle immagini potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che laddove non presente dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore ed installato: (i) comunicatori su linea telefonica commutata; (ii) comunicatori digitali su linea telefonica commutata; (iii) comunicatori in tecnica ADSL, GSM- GPRS o superiore.

Si precisa che, in caso di comunicazioni su linee telefoniche PSTN intestate all'Amministrazione, i relativi costi saranno a carico della stessa.

Il Fornitore ha comunque l'obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso i presidi dell'Amministrazione, fatta salva la possibilità di sostituirli, a proprio onere, con collegamenti tra quelli sopra elencati.

L'impianto di Televigilanza deve garantire la registrazione delle immagini e l'archiviazione per un periodo non inferiore a 72h.

Il servizio di Televigilanza deve essere erogato attraverso due modalità, anche in maniera coordinata tra loro:

- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

In modalità proattiva l'OEA dovrà assicurare, in assenza di allarmi, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 6 volte al giorno, una video ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento delle telecamere, la corretta trasmissione delle immagini delle aree da proteggere e l'assenza di situazioni anomale che comportino l'attivazione di segnali di allarme. L'esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito Registro di servizio. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

In modalità reattiva, in caso di eventi anomali,

l'addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell'anomalia, dovrà essere in condizione di:



- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video delle singole telecamere installate nell'area interessata;
- 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 (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, ecc.) in caso di necessità.

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

Come specificato nel precedente par. 7.4, il servizio di Televigilanza con pronto intervento verrà remunerato insieme al servizio di Telesorveglianza con pronto intervento sulla base di un unico canone mensile offerto per l'intero Obiettivo.

Tale 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 ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso. Ciascun intervento mensile eccedente i 5 previsti sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per i servizi di vigilanza armata fissa.

## **7.6 Servizio di Trasporto valori**

Il servizio di Trasporto valori, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. i), consiste nel "trasporto e contestuale tutela di denaro o altri beni e titoli di valore, effettuato con l'utilizzo di veicoli dell'istituto di vigilanza idoneamente attrezzati, condotti e scortati da guardie giurate". Gli automezzi utilizzati per ritiri, trasporto e consegne dovranno essere conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di trasporto valori e dotati di sistema di radiolocalizzazione satellitare tramite GPS.

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

garantire la sicurezza dei valori e degli operatori secondo quanto previsto dal regolamento di esecuzione TULPS.

Il ritiro dei valori dovrà essere effettuato presso le sedi dell'Azienda Ospedaliera interessata, con la frequenza e per il numero di accessi necessari per il completo espletamento del servizio.

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

Il ritiro avverrà tramite buste di massima sicurezza e/o sacchi autosigillanti.

Al momento del ritiro sarà rilasciata bolla controfirmata dal personale della Azienda Sanitaria e dalla G.P.G. che effettua il ritiro per attestare l'avvenuto servizio. La successiva consegna dei valori avverrà presso la sala conta destinataria degli incassi.

Modalità di remunerazione: costo per prelievo come da offerta economica.

### **7.7 Servizio di manutenzione degli impianti di vigilanza**

Il servizio di manutenzione degli impianti di vigilanza e sicurezza dovrà essere offerto, gratuitamente, su tutti gli impianti offerti in comodato gratuito, ed esteso a tutti gli impianti antintrusione presenti, ai relativi trasmettitori, nonché agli impianti TV a circuito chiuso (TVCC).

Resta inteso che qualora gli impianti risultassero obsoleti e non adatti a soddisfare il fabbisogno di sicurezza aziendale, il Fornitore dovrà sostituirli con attrezzature od impianti tecnologici analoghi da offrire in comodato d'uso gratuito.

Detto servizio deve quindi comprendere la manutenzione di:

- Impianti antintrusione;
- Impianti di videosorveglianza;
- Impianti di trasmissione allarmi ed assimilati;
- Impianti di sicurezza e controllo accessi;
- Altri impianti di sicurezza.

La manutenzione dovrà essere di tipo integrale (full-risk) e dovrà prevedere almeno:

- Manutenzioni ordinarie programmate annuali, da concordarsi con il Responsabile del procedimento;
- Interventi entro 12 ore da ogni richiesta;
- Tutti i pezzi di ricambio necessari;



- Trasferta e mano d'opera per tutto il tempo necessario al corretto ripristino della funzionalità dell'impianto;
- Compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso l'Azienda Sanitaria Contraente.

La manutenzione comprende la riparazione o la sostituzione di materiali, di tutti i componenti degli impianti, anche soggetti ad uso non conforme dell'impianto (cosiddetto "cattivo uso") nonché della relativa mano d'opera.

Sono espressamente esclusi i danneggiamenti dovuti a causa di forza maggiore come gli atti vandalici. Il suddetto servizio dovrà essere effettuato da personale qualificato, nel rispetto della normativa vigente.

Gli incaricati della manutenzione, debbono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino del Fornitore e concordare con il Responsabile del procedimento i tempi di intervento manutentivo, facendo firmare da questo o dai suoi delegati la bolla di intervento per gli aspetti amministrativi.

Nessun tipo di mano d'opera e di attrezzatura sarà prestata dal personale dipendente del Policlinico Umberto I, mentre dovranno essere loro richieste le informazioni (se di tipo tecnico al personale della manutenzione interna) necessarie e utili per l'intervento manutentivo.

## **7.8 Servizio di Guardiania**

Il servizio di Guardiania consiste nella presenza di addetti al servizio all'ingresso degli edifici nelle strutture del Policlinico Umberto I, durante gli orari indicati e secondo le disposizioni concordate con il Direttore dell'esecuzione.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di guardiania potrà essere chiamato ad eseguire:

- gestione del controllo dei flussi in entrata e in uscita, registrando, previa identificazione, gli ospiti presso il Policlinico;
- attività di reception e di front office, fornendo informazioni, indirizzando gli utenti nei vari uffici ed evitando, contemporaneamente, l'accesso a luoghi non autorizzati;
- ricezione e smistamento della posta: gestione documentale della posta, verifica dei documenti di trasporto merci e consegna della stessa documentazione presso le postazioni destinatarie;
- gestione del centralino telefonico, garantendo lo smistamento delle telefonate in entrata nonché effettuando le chiamate in uscita richieste espressamente dai vari uffici;





- gestione delle misure di sicurezza: attivazione di segnali di pericolo, collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza;

In sede di Ordinatoivo di Fornitura, l'Amministrazione fornirà tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste, quali, in particolare, gli orari di apertura e chiusura degli accessi nonché le procedure interne previste per l'espletamento delle attività richieste.

Il Fornitore è tenuto al rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e delle ulteriori, specifiche, disposizioni emanate dall'Amministrazione.

Il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa oraria offerta per il numero di ore erogate.

## **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.

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*) saranno a totale carico dell'OEA.





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, già compensata nei corrispettivi dell'appalto, dovrà essere garantita tutti i giorni, 24 ore su 24.**

## 8.2 Contact Center

L'OEA, contestualmente all'avvio dei servizi di Vigilanza armata e Guardiania, 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 dovranno 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 e per il Servizio di Guardiania presso l'Obiettivo

## **9 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA E DI GUARDIANIA**

A tutela del corretto espletamento dei servizi di Vigilanza e Guardiania 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 o alle prestazioni dell'Ordinativo di Fornitura.

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 dell'Ordinativo di Fornitura;
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 dell'Ordinativo di Fornitura;
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 dell'Ordinativo di Fornitura, verrà applicata una penale pari a 0,2 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura;
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 dell'Ordinativo di Fornitura;



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 dell'Ordinativo di Fornitura;
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 dell'Ordinativo di Fornitura;
7. Per ogni inadempienza relativa al servizio di *Contact Center*, penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'Ordinativo di Fornitura.

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 dell'Ordinativo di Fornitura; 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 dell'Ordinativo di Fornitura si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, l'O.E.A. è tenuto a darne preventiva comunicazione al Direttore dell'Esecuzione, garantendo, comunque e per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi. Tuttavia, l'Azienda Sanitaria opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.