

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Direzione regionale Trentino Alto Adige

ALLEGATO 1 al Disciplinare di gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del «Servizio di vigilanza presso gli immobili della Direzione regionale *Trentino Alto Adige dell'INPS*»

1 CARATTERISTICHE DELL’AFFIDAMENTO

1.1 OGGETTO

Il presente Capitolato ha ad oggetto la fornitura di Servizi relativi alla vigilanza della struttura territoriale INPS della Regione Trentino Alto Adige.

I servizi oggetto del Contratto possono essere distinti nelle seguenti macrocategorie:

- **Servizi di Vigilanza**
 - A) Vigilanza fissa**
 - B) Vigilanza saltuaria in zona**
 - C) Vigilanza con collegamento a sistemi di allarme o di videosorveglianza**
 - D) Intervento su allarme**
- **Servizi Accessori**
 - **Contact Center**
 - **Reportistica**

1.2 DURATA DEL CONTRATTO E RICHIESTE DI FORNITURA

Il Contratto sarà sottoscritto dalla Direzione regionale Trentino Alto Adige, e avrà durata di 36 mesi dalla data della sua sottoscrizione.

I servizi oggetto della procedura dovranno essere prestati nei termini previsti dal Capitolato Tecnico, dietro specifiche Richieste di Fornitura che saranno formulate dalla Stazione Appaltante previa discrezionale e insindacabile valutazione dei propri fabbisogni.

L'Aggiudicatario non potrà pretendere alcun risarcimento, indennizzo o ristoro di sorta da parte della Direzione regionale qualora l'esecuzione del Contratto dovesse avvenire per quantitativi di Servizio inferiori rispetto a quelli previsti nel Capitolato Tecnico o nella Richiesta di Fornitura.

L'Aggiudicatario, in particolare, non potrà vantare in alcun caso compensi in assenza di Richieste di Fornitura da parte della Stazione Appaltante.

L'allegato 8 al Disciplinare di gara contiene l'elenco delle potenziali sedi per le quali la Direzione regionale, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione, potrà richiedere l'attivazione del Servizio all'Aggiudicatario. Tale elenco ha valore meramente presuntivo e potrebbe subire delle modifiche anche di significativa entità, allo stato non prevedibili, determinate da specifiche esigenze dell'Istituto.

Nell'ambito di ciascuna Richiesta di Fornitura saranno specificati, per ciascuna Sede Destinataria, i singoli Servizi richiesti tra quelli descritti nel presente Capitolato, e le modalità di erogazione degli stessi (a titolo puramente esemplificativo, per una sede potrà essere richiesto il solo servizio di "Vigilanza fissa", per un'altra sede, afferente alla medesima Direzione regionale l'intero insieme dei servizi descritti).

2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 REQUISITI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore dovrà essere in possesso apposita licenza di Istituto di vigilanza, di cui al Titolo IV del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza 18 Giugno 1931, n. 773, al R.D. 6 Maggio 1940, n. 635 così come modificato dal d.P.R. 4 agosto 2008, n. 153 e dal D.M. 269 del 2010, rilasciata dalle autorità competenti nelle classi funzionali A (attività di vigilanza) e B (gestione allarmi), livello dimensionale almeno pari a "1", idonea all'esercizio delle attività nell'ambito di tutte le province della Regione Trentino Alto Adige, salvo che in caso di impresa di vigilanza stabilita in altro Stato membro dell'Unione Europea. In tale ultima ipotesi l'Aggiudicatario dovrà comunque essere in possesso dei requisiti, dei presupposti e delle altre condizioni richieste dalla legge per l'esercizio delle attività di vigilanza di cui al presente affidamento, ai sensi dell'art. 134-*bis* del medesimo decreto.

Entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva l'Aggiudicatario sarà tenuto a trasmettere alla Stazione Appaltante la documentazione comprovante il possesso della suddetta licenza.

L'Appaltatore dovrà peraltro essere in possesso di una Centrale Operativa, conforme a quanto previsto nel D.M. 269/10 e adeguata all'ambito di operatività della licenza.

2.2 RUOLI E FUNZIONI

Nell'ambito di ciascun rapporto di fornitura, l'Appaltatore sarà tenuto ad individuare:

- il *Responsabile dell'Appaltatore*, ossia la persona a cui è demandato il compito di interfaccia unica verso il Direttore dell'Esecuzione. Al Responsabile dell'Appaltatore sono attribuite in particolare due funzioni:
 - coordinamento delle attività operative e quindi ricevimento di ordini, segnalazioni e chiamate dal punto ordinante e/o la proposta di interventi al punto ordinante stesso;
 - controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse, e la fornitura di informazioni e reportistica.

La Direzione regionale Friuli Venezia Giulia provvederà invece a nominare:

- un *Direttore dell'Esecuzione*, il quale svolgerà, tra l'altro, le funzioni di supervisione, di gestione delle Richieste di Fornitura, di approvazione e monitoraggio dei Piani degli Interventi, oltre che di controllo della corretta e puntuale esecuzione dei Servizi;
- un *Referente di Sede* per ogni singola sede, che si occuperà della gestione operativa delle attività, e fungerà da interfaccia con i dipendenti dell'Appaltatore.

2.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Entro il termine di scadenza del Contratto, la Stazione Appaltante potrà trasmettere al Fornitore apposite Richieste di Fornitura, contenenti la specificazione dei Servizi da attivare.

La Richiesta di Fornitura preciserà:

- a) le tipologie di Servizi, tra quelle previste nel Capitolato Tecnico, richieste all'Aggiudicatario;
- b) le strutture territoriali in favore delle quali dovranno essere erogate le prestazioni, nonché l'esatta ubicazione delle medesime strutture;
- c) i punti/varchi oggetto di Servizio;
- d) la durata delle attività richieste;
- e) l'importo presunto globale delle attività richieste;
- f) la data di inizio delle prestazioni, le modalità esecutive e le quantità dei Servizi, in relazione a ciascuno dei Servizi da affidarsi;
- g) l'esatta indicazione degli orari di prestazione di ogni singolo Servizio;
- h) i nominativi dei Referenti di Sede;
- i) ogni altro elemento necessario o semplicemente opportuno per qualificare il contenuto tecnico o economico delle prestazioni da eseguire.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di Fornitura, l'Appaltatore dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione un dettagliato Piano degli Interventi, coerente con quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico e dall'Offerta Tecnica dell'Appaltatore, il quale indicherà:

- il calendario lavorativo;
- l'elenco nominativo, con indicazione delle rispettive qualifiche, del personale dedicato al servizio (unitamente alla copia di un documento di identità e al curriculum vitae); l'elenco comprenderà il personale fisso - da adibire stabilmente al servizio - e quello previsto per eventuali sostituzioni;

- il piano organizzativo delle turnazioni, su base settimanale o, eventuale, altra definizione temporale ritenuta più idonea in riferimento alla Sede di svolgimento del servizio; da tale piano delle turnazioni, dovrà evincersi la garanzia della continuità del servizio, indicando le modalità di effettuazione e gli orari.

Prima della trasmissione del Piano degli Interventi e ai fini della relazione di quest'ultimo, l'Appaltatore avrà la facoltà di effettuare sopralluoghi presso le strutture ove si svolgerà il servizio, ai quali presenzieranno anche i rispettivi Referenti di Sede.

Ricevuto il Piano degli Interventi, il Direttore dell'Esecuzione potrà approvarne i contenuti, dandone comunicazione all'Appaltatore. In caso contrario, l'Appaltatore sarà tenuto ad adeguarsi alle modifiche indicate dalla Stazione Appaltante, trasmettendo, entro i 5 giorni lavorativi successivi, un nuovo Piano degli Interventi conforme a quanto richiesto.

La data di avvio dei servizi richiesti dovrà coincidere con quella indicata nella Richiesta di Fornitura.

La Richiesta di Fornitura e il Piano degli Interventi dovranno attenersi alle specifiche tecniche enunciate nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, e non potranno comportare modalità esecutive di prestazione del Servizio più onerose per l'Appaltatore, né l'alterazione dei prezzi di cui all'Offerta Economica.

La Stazione Appaltante trasmetterà le Richieste di Fornitura nel limite massimo dei volumi prestazionali ed economici complessivamente previsti nel Contratto.

3 SERVIZI DI VIGILANZA

I Servizi di Vigilanza oggetto all'appalto si distinguono in:

- A) Vigilanza fissa
- B) Vigilanza saltuaria di zona
- C) Vigilanza con collegamento a sistemi di allarme o di videosorveglianza
- D) Intervento su allarme

I Servizi di Vigilanza dovranno essere svolti nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, del D.M. 269/2010 recante *"Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti"* e relativi allegati.

Nell'esecuzione dei Servizi di Vigilanza, inoltre, dovrà essere impiegato personale in possesso della prescritta licenza di guardia particolare giurata (G.P.G.) e di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente, e, in particolare dal D.M. 269/10, per l'esecuzione di tali servizi, pena l'applicazione di una penale.

L'esecuzione di tutti i servizi sopra indicati in difformità rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato tecnico comporterà l'applicazione di una penale.

3.1 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA

Il servizio di vigilanza fissa, ai sensi di quanto previsto all'art. 3, comma 2°, lett. B), e dall'Allegato D Sezione III 3 b.2), del D.M. 269/10, "svolto presso un determinato obiettivo, prevede la presenza continuativa della guardia giurata particolare cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste" presso i punti assegnati al piantonamento, come dettagliatamente specificato nel Piano degli Interventi, e prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

1. sorveglianza dell'immobile;
2. apertura e chiusura porte;
3. gestione delle emergenze.

3.1.1 SORVEGLIANZA ALL'IMMOBILE

Il personale addetto a tale servizio dovrà:

- verificare che gli utenti tengano un comportamento consono;
- supervisionare i pannelli di controllo ed allarme della sede;
- controllare, verificare ed effettuare le operazioni di *reset* dei sistemi di allarme;
- controllare il flusso delle persone, in entrata e in uscita, nelle aree non aperte al pubblico, verificandone l'autorizzazione all'accesso, i documenti identificativi e registrando i nominativi;
- vietare l'ingresso nelle sedi ad automezzi non autorizzati;
- controllare l'eventuale introduzione, nella sede, di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Amministrazione. In tali casi la guardia effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome

dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il Referente di Sede;

- tenere in custodia tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal Referente di Sede. A tal proposito la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito registro il nominativo del richiedente delle chiavi e l'orario di consegna e di riconsegna;
- identificare i nominativi del personale addetto allo svolgimento dei servizi di pulizia, facchinaggio, ecc. verificandone l'abilitazione all'ingresso nell'elenco delle persone autorizzate ad entrare. Detto elenco dovrà essere fornito dal Referente di Sede.
- mantenere costanti contatti con il Referente di Sede, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- annotare su apposito registro di servizio, in modo esaustivo, qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato;
- annotare su apposito registro tutte le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, (TVCC, antintrusione, ecc.) da comunicare e/o comunicate al Direttore dell'Esecuzione/Referente di Sede per le attività di ripristino;
- gestire gli allarmi locali provenienti dall'impianto di sicurezza installato a protezione delle singole ubicazioni;
- controllare i *monitor* e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, se presenti;
- informare l'utenza circa l'ubicazione di sportelli, uffici amministrativi, ecc. e sugli orari di ingresso agli stessi;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere, in caso di emergenza, l'eventuale servizio di centralino e accoglienza;
- rimanere in costante collegamento radio con la propria Centrale Operativa;
- garantire la sicurezza dei luoghi, prevenire l'eventuale intrusione di persone estranee nelle aree non aperte al pubblico e le situazioni che possano creare pericolo a persone e/o cose.

Le G.P.G., se richiesto dal Direttore dell'Esecuzione/Referente di Sede, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento agli uffici dell'Amministrazione di eventuali telefonate in assenza degli operatori di centralino.

3.1.2 APERTURA E CHIUSURA PORTE

Le attività di apertura e chiusura porte prevedono che il personale preposto debba:

- al momento dell'apertura della sede:
 - aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico secondo gli orari e le modalità stabilite dal Referente di Sede e risultanti nel Piano degli Interventi;
 - disinserire gli impianti di allarme, ove presenti;
 - attivare le alimentazioni elettriche ai piani;
- al momento della chiusura della sede:
 - verificare che non siano presenti persone nell'edificio;
 - controllare la chiusura delle finestre;
 - rimuovere le cause di anomalia o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile, o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti;
 - disattivare i quadri elettrici dei piani;
 - inserire gli allarmi ove presenti;
 - chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

3.1.3 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il personale preposto dovrà assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza, secondo le direttive impartite dal Referente di Sede o da suoi delegati.

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

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico. In tal caso il personale preposto dovrà avvisare i responsabili dell'Istituto reperibili e/o le eventuali imprese che effettuano i servizi di manutenzione, precedentemente comunicate dalla Sede INPS;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Istituto in servizio ovvero di utenti, fornitori, ecc.. In tal caso il personale preposto dovrà attivare immediatamente le disposizioni contenute nel piano di emergenza e comunicate dal Referente di Sede;
- richiesta di intervento del personale preposto per eventi particolari (es. allontanamento di persone indesiderate, rilancio allarmi, etc.).

3.2 VIGILANZA SALTUARIA DI ZONA

Il servizio di vigilanza saltuaria di zona, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel D.M. 269/10, e in particolare nell'Allegato D Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza e nei percorsi indicati dal Referente di Sede.

Tale Servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato, da una o più guardie particolari giurate, mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale dell'Appaltatore, dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa e munita di faro brandeggiante di profondità a luce bianca, fisso o calamitato. Le G.P.G. hanno l'obbligo di comunicare alla Centrale Operativa, con frequenza prestabilita, la loro posizione, le eventuali novità ed ogni situazione anomala riscontrata.

Tutte le anomalie riscontrate dovranno essere immediatamente comunicate anche al Referente di Sede.

Il servizio potrà essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione interna e punzonatura orologi controllo o sistema di ronda elettronica, forniti a cura e spese dell'Appaltatore;
2. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna e punzonatura orologi controllo o sistema di ronda elettronica, forniti a cura e spese dell'Appaltatore.

3.2.1 ISPEZIONI INTERNE

Nel corso delle ispezioni interne delle Sedi Destinatarie, il personale preposto dovrà:

- controllare lo stato di apertura e chiusura degli accessi, uffici, magazzini, locali tecnici ecc.;
- rilevare fatti, indizi e/o situazioni che attestino l'ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- accertare situazioni anomale o di pericolo quali, ad esempio, focolai di incendi, fuoriuscite di gas ed acqua ed eventuali altri liquidi ritenuti pericolosi, ascensori fuori uso, apparecchiature elettroniche in funzione in assenza di personale, con l'immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti;
- chiudere porte e finestre in caso di precipitazioni atmosferiche;
- rilevare e, se necessario, intervenire in caso di situazioni o attività pericolose, irregolari o illecite;
- annotare nel Registro di servizio qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute.

L'Appaltatore può fare uso, per lo svolgimento delle ronde ispettive interne effettuate dalle G.P.G., del sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni che permette di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti. In tal caso, mensilmente, o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Referente di Sede il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere segnalato nell'apposito registro. In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate e ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente al personale operante.

3.2.2 ISPEZIONI ESTERNE

Durante le ispezioni esterne, l'autopattuglia dovrà effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che attestino l'ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee, intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Il Fornitore può far uso, per lo svolgimento delle ronde ispettive esterne effettuate dalle G.P.G., del sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni che permette di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti. In tal caso, mensilmente, o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Referente di Sede il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere segnalato nell'apposito registro. In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate e ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente al personale operante.

3.3 VIGILANZA CON COLLEGAMENTO A SISTEMI DI ALLARME O DI VIDEO SORVEGLIANZA

Il servizio di vigilanza con collegamento a sistemi di allarme o di videosorveglianza, ai sensi di quanto previsto all'art. 3, comma 2°, lett. e), del D.M. 269/2010, 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 di vigilanza con collegamento a sistemi di allarme o di video sorveglianza deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa dell'Aggiudicatario, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso le Sedi Destinatarie del Servizio, quali ad esempio quelli preposti alla sorveglianza di accessi, spazi esterni, magazzini e locali CED.

Le comunicazioni tra impianto di allarme e Centrale Operativa potrà avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che dovranno essere messi a disposizione dall'Appaltatore:

- combinatore telefonico automatico;
- tipo radio, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dall'Appaltatore;
- GPRS bidirezionali, in tal caso il vettore di comunicazione dovrà essere messo a disposizione dall'Appaltatore.

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

In caso di allarme, la Centrale Operativa dovrà:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto e indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente il servizio di pronto intervento, inviando una pattuglia sul posto;
- 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, Autorità di Pubblica Sicurezza, Autorità Sanitarie, etc.) 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 fine dell'intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, ecc.

L'Appaltatore dovrà effettuare una volta al mese un *test* di funzionalità dell'allarme installato, ed inviare il verbale di tale prova alla Stazione Appaltante.

Nell'ambito di tale servizio è prevista una franchigia di n.ro 3 interventi mese.

3.3.1 FORNITURA DEL COLLEGAMENTO

Tale servizio prevede che l'Appaltatore fornisca a noleggio, in caso in cui la sede ne sia sprovvista, la periferica di collegamento con la Centrale Operativa, in modo da rendere fruibile il servizio di teleallarme.

In tale caso sarà compito e cura dell'Appaltatore effettuare tutte le attività di verifica, controllo e manutenzione affinché sia garantita la funzionalità delle apparecchiature.

I vettori di comunicazione utilizzati che, ove non già presenti, dovranno essere messi a disposizione dall'Appaltatore, potranno essere di tipo radio o GPRS bidirezionali o monodirezionali, secondo quanto richiesto per le singole sedi.

3.4 INTERVENTO SU ALLARME

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

Tale servizio verrà eseguito in caso di attivazione dell'allarme previsto nel servizio descritto al precedente paragrafo.

In casi di emergenza, la Centrale Operativa presidiata e attiva 24 ore su 24 deve inviare, presso la sede destinataria del servizio, nel luogo da cui è partita la richiesta di intervento, una pattuglia automunita, collegata alla Centrale stessa, per effettuare specifici interventi di supporto alla guardia giurata particolare ove presente.

A maggior garanzia di tale servizio, tutti i sistemi di ricezione allarmi della Centrale Operativa dell'Appaltatore devono essere dotati di *"back-up a caldo"* in grado di sostituire immediatamente un singolo sistema temporaneamente in avaria.

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

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

Nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di reati, la G.P.G. deve informare tempestivamente le Autorità preposte e fornire alle stesse la necessaria collaborazione.

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

4 SERVIZI ACCESSORI

4.1 CONTACT CENTER DEL FORNITORE

Entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto, pena l'applicazione di una penale, l'Appaltatore dovrà rendere operativo un *Contact Center*, non necessariamente dedicato in via esclusiva alla Stazione Appaltante, al quale le strutture della Direzione regionale possano rivolgersi per problematiche inerenti l'esecuzione del Contratto.

Il *Contact Center* sarà competente a ricevere e/o rilasciare le informazioni su tutti gli aspetti di attivazione e di esecuzione dei servizi oggetto del contratto, e dovrà osservare un orario operativo continuato, tutti i giorni, dalle ore 8:00 alle ore 16:00, pena l'applicazione di una penale.

Il Fornitore dovrà, inoltre, dichiarare il nominativo ed i recapiti del Responsabile dell'Appaltatore che sarà l'interlocutore dell'Istituto, per conto del Fornitore per tutta la durata del contratto.

4.2 REPORTISTICA

Ai fini dei pagamenti, l'Appaltatore dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione, con cadenza bimestrale, entro il giorno 31 del secondo mese di riferimento, un *report* suddiviso per sede, contenente almeno le seguenti informazioni:

- Sedi Destinatarie;
- tipologie dei servizi erogati;
- quantità dei servizi erogati;
- valorizzazione dei servizi erogati.

Resta inteso che la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la consegna di *report* contenenti informazioni aggiuntive rispetto a quelle sopra elencate.

Tale *report* sarà oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore sarà comunque tenuto a trasmettere alla Stazione Appaltante tutti i dati, i documenti, le informazioni e i chiarimenti richiesti dalla Stazione Appaltante stessa in ordine allo svolgimento del Servizio, entro il termine di 7 (sette) giorni solari dalla ricezione della richiesta, pena l'applicazione di una penale.

5 PERSONALE ADDETTO

L'Appaltatore deve garantire che il personale addetto ai servizi oggetto del presente affidamento sia in possesso dei requisiti professionali, psico-attitudinali e di integrità morale idonei allo svolgimento del Servizio, che abbia capacità di gestire le emergenze, nonché le strumentazioni tecniche ed informatiche in dotazione, che possieda attitudine al rispetto delle procedure, buona capacità di osservazione ed analisi e buona capacità di relazione interpersonale e di reazione di fronte ad eventi anomali o critici.

5.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale preposto allo svolgimento dei Servizi di Vigilanza dovrà comportarsi conformemente a quanto nel seguito descritto:

- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità, mantenendo un comportamento decoroso ed irreprensibile;
- indirizzare la clientela/visitatori nei vari uffici di competenza;
- evitare che la clientela possa accedere nei luoghi non autorizzati;
- attendere che tutti i clienti/visitatori siano usciti dai locali, dopo la chiusura serale;

- rapportarsi e riferire al Referente di Sede secondo gli accordi;
- indossare la regolare divisa da mantenere costantemente in condizioni decorose;
- indossare un tesserino, ben in evidenza, che rechi sul fronte la fotografia, il numero del decreto di nomina a Guardia Particolare Giurata e l'Istituto di Vigilanza dal quale il lavoratore dipende, e nel retro le generalità del lavoratore;
- possedere le qualifiche e i requisiti indicati in sede di Offerta Tecnica e nel Piano degli Interventi;
- essere idoneo per efficienza e civile comportamento.

5.2 OBBLIGHI DEL PERSONALE IN RELAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il personale preposto allo svolgimento dei Servizi di Vigilanza dovrà osservare e mantenere il più scrupoloso segreto, circa quanto di conoscenza relativamente a fatti e circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza degli spazi oggetto del servizio e, più in generale, astenendosi dal divulgare qualsiasi informazione di cui venga a conoscenza nel corso dell'attività operativa.

5.3 COMUNICAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore si impegna a limitare al minimo indispensabile la rotazione del personale che intende adibire al servizio.

In ogni caso l'Appaltatore sarà tenuto a comunicare, nell'ambito del Piano degli Interventi:

- il calendario lavorativo;
- l'elenco nominativo, con indicazione delle rispettive qualifiche, del personale dedicato al servizio (unitamente alla copia di un documento di identità e al curriculum vitae); l'elenco comprenderà il personale fisso - da adibire stabilmente al servizio - e quello previsto per eventuali sostituzioni;
- il piano organizzativo delle turnazioni, su base settimanale o, eventuale, altra definizione temporale ritenuta più idonea in riferimento alla Sede di svolgimento del servizio; da tale piano delle turnazioni, dovrà evincersi la garanzia della continuità del servizio, indicando le modalità di effettuazione e gli orari.

Ogni eventuale revisione del Piano degli Interventi dovrà essere concordata con il Direttore dell'Esecuzione/Referente di Sede.

Uguale comunicazione dovrà essere effettuata nel caso di variazioni del personale impiegato o per eventuale cessazione del rapporto di lavoro.

Nella suddetta ipotesi, come nei casi di assenza dell'incaricato al servizio, l'Appaltatore dovrà provvedere alla immediata sostituzione con altro dipendente affinché non si verifichino carenze o ritardi che possano pregiudicare la regolare esecuzione del servizio.

Il personale deve essere in ogni caso di gradimento all'Istituto, il quale si riserva, a suo insindacabile giudizio, nonché al verificarsi di ogni ipotesi di difformità rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica dell'Appaltatore e dal Piano degli Interventi, il diritto di richiedere ed ottenere la sostituzione dal posto di lavoro di qualunque addetto al servizio. Tale sostituzione dovrà essere eseguita entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla eventuale richiesta da parte dell'Istituto, pena l'applicazione di una penale.

5.4 SCIOPERI ED INTERRUZIONI

In caso di scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale adibito all'esecuzione dei servizi oggetto del presente affidamento, l'Appaltatore è tenuto a darne preventiva comunicazione all'Istituto, garantendo lo svolgimento dei servizi minimi.

5.5 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, troveranno applicazione le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva vigente in materia di riassorbimento del personale, sempreché tale riassorbimento sia coerente con l'organizzazione di impresa dell'Aggiudicatario.