



ALLEGATO 7.4

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECEPTION E VIGILANZA NON ARMATA

ID 2016



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONI	3
3	OGGETTO DELL'APPALTO	4
4	SOPRALLUOGO PRELIMINARE	4
5	FIGURE/FUNZIONI DEDICATE	5
6	INIZIO EROGAZIONE DEI SERVIZI E DURATA DELL'APPALTO	6
7	SERVIZI GESTIONALI	6
7.1	VERBALE DI CONSEGNA.....	6
7.2	PROGRAMMA ESECUTIVO.....	7
7.3	REPORT DI CONTROLLO.....	8
7.4	GESTIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	9
7.5	REPERIBILITA'.....	10
7.6	VERBALE DI RICONSEGNA.....	10
8	SERVIZI DI RECEPTION E VIGILANZA NON ARMATA.....	11
8.1	ATTIVITA' ORDINARIE	11
8.2	ATTIVITA' STRAORDINARIE	14
9	OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	15
9.1	STRUTTURA OPERATIVA	15
9.2	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	17
9.3	PIANO DI SICUREZZA LAVORO	17
10	PREZZI E MODALITA' DI REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITA'.....	17
11	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO.....	20
12	PENALI.....	21
	APPENDICE 1 AL capitolato tecnico - MODELLO VERBALE DI CONSEGNA.....	24
	APPENDICE 2 AL capitolato tecnico - MODELLO VERBALE DI RICONSEGNA.....	26
	APPENDICE 3 AL capitolato tecnico – elenco personale impiegato	27
	APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO – Trattazione di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili"	28
	APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO – Trattazione informatica di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili"	29



1 PREMESSA

Il presente appalto ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di reception e vigilanza non armata presso le sedi Sogei, secondo la disciplina di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 - Codice dei contratti pubblici.

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche tecniche inerenti il servizio oggetto del presente appalto.

Esso si compone di 12 capitoli e di 3 Appendici di cui in seguito:

- Appendice 1: Modello di Verbale di Consegna;
- Appendice 2: Modello di Verbale di Riconsegna;
- Appendice 3: Elenco del personale attualmente impiegato;
- Appendice 4: "Trattazione di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili";
- Appendice 5: "Trattazione informatica di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili"

2 DEFINIZIONI

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Canone	Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie. L'importo del Canone è determinato in funzione dei ribassi offerti in fase di Gara.
Extra-canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo stanziato da Sogei e definito nella documentazione di gara.
Fornitore	L'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria che conseguentemente sottoscrive il Contratto, obbligandosi a quanto nella stesso previsto e prescritto.
Giorni lavorativi	Per giorni lavorativi sono da intendersi i giorni dal Lunedì al Venerdì, escluse solo le festività nazionali. (Dove non diversamente specificato per giorni sono da intendersi giorni solari).
Servizi gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
SOGEI S.p.A.	La SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A. - è la società di Information Technology 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze che opera sulla base del modello organizzativo dell'in house providing.
Verbale di Consegna	Documento da predisporre successivamente alla stipula del Contratto, in contraddittorio tra il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione, nel quale si dà atto che il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti.



Verbale di Riconsegna	Il verbale redatto dalla Sogei in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, i beni/gli immobili oggetto del Verbale di Consegna.
------------------------------	--

3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto relativo al Lotto 4 ha per oggetto l'affidamento dei **servizi di reception e vigilanza non armata da svolgersi presso le sedi Sogei di Roma** ubicate negli immobili siti in:

- Via Mario Carucci n.99;
- Via Mario Carucci n.85.

In particolare, i servizi prevedono le attività di accoglienza, di presidio, di reperibilità e di risposta alle chiamate provenienti dall'esterno al centralino Sogei, nonché di vigilanza non armata in collaborazione con il presidio di vigilanza armata della Guardia di Finanza presente stabilmente in sede.

Sogei infatti è da sempre considerata presidio tecnologico centrale di un Patrimonio Informativo strategico per il Paese e di conseguenza nel tempo è stata riconosciuta come infrastruttura critica informatica d'interesse nazionale. Come tale, Sogei ha pertanto l'esigenza e la necessità di garantire un elevato livello di Sicurezza Fisica delle proprie sedi per prevenire e contrastare i rischi di accessi non autorizzati e di atti criminosi, vandalici, attentati o danneggiamenti.

I servizi di seguito esposti in termini di attività e di volumi rappresentano quanto noto alla data, ma non sono vincolanti; la Committente si riserva la facoltà di operare richieste di variazione del servizio come del suo orario secondo due tipologie:

- "modifica di lungo termine" con un preavviso minimo di gg 30 qualora la modifica del servizio incida significativamente sull'organizzazione del servizio;
- "modifica con carattere di urgenza" nel caso di sopraggiunte e impreviste necessità operative nell'ambito delle quali sarà possibile richiedere una anticipazione/ prolungamento del servizio per un massimo di 2 ore con un preavviso minimo di 2 ore o entro 2 ore dalla fine del servizio il giorno prima.

L'appalto include anche i *servizi gestionali* di programmazione delle attività ordinarie, gestione delle attività straordinarie, rendicontazione delle attività svolte e, in generale, tutti i servizi che hanno come obiettivo quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e di massimizzare i livelli di servizio. Per tali servizi non è previsto alcun corrispettivo, in quanto la loro remunerazione si deve ritenere compresa all'interno dei canoni.

Il Fornitore è comunque obbligato a eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto anche in ragione di quanto previsto nella propria Offerta Tecnica. Il mancato rispetto degli impegni assunti con la propria Offerta Tecnica, secondo la tempistica prevista, potrà comportare l'applicazione delle penali contrattuali e, se del caso, la risoluzione del contratto.

4 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Il sopralluogo preliminare degli immobili oggetto dell'appalto è **obbligatorio**. La mancata effettuazione del sopralluogo è **causa di esclusione** dalla procedura di gara.

Si rimanda al paragrafo 11 del Disciplinare per le modalità e tempistiche di effettuazione del sopralluogo preliminare.



5 FIGURE/FUNZIONI DEDICATE

Nell'ambito del Contratto tra SOGEI e Fornitore, si identificano **tre** figure/funzioni chiave.

Il **Responsabile del Contratto**, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente per la gestione del Contratto nei confronti della Sogei, con ruolo di supervisione del Gestore del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali, di una pregressa esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti contenenti servizi di accoglienza e/o sorveglianza di almeno 5 anni alla termine di presentazione dell'offerta, e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Responsabile del Contratto sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate da Sogei inerenti il Contratto;
- gestione del processo di fatturazione dei Servizi;
- gestione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Sogei per quanto di competenza.

Il **Gestore del Servizio**, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti di Sogei, della gestione di tutti gli aspetti qualitativi ed operativi inerenti lo svolgimento delle attività previste nella documentazione di gara. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di una pregressa esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti contenenti servizi di accoglienza e/o sorveglianza di almeno 5 anni alla data di presentazione dell'offerta, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile, insieme al Responsabile del Contratto, del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto in collaborazione con il Responsabile del Contratto e, quindi, anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto di Sogei, nonché le proposte di attività straordinarie richieste;
- controllo delle attività effettuate per l'emissione delle fatture;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti di SOGEI e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a consegnare alla Sogei, entro la data di stipula comunicata da Sogei a mezzo pec, il curriculum vitae delle due risorse che intende nominare ai fini della presa visione da parte di Sogei dei profili proposti e della verifica di rispondenza rispetto a quanto proposto in Offerta Tecnica.

Il Responsabile del Contratto e il Gestore del Servizio dovranno essere due risorse distinte.

Il **Direttore dell'Esecuzione**, nominato ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs 50/2016, ovvero il responsabile per SOGEI dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti nella documentazione di gara per tutti gli immobili oggetto del Contratto e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante di SOGEI nei confronti del Fornitore.

Al Direttore dell'Esecuzione viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione degli obblighi contrattuali, verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti (tramite il sistema di indicatori previsti al paragrafo 13 del presente documento) e la copertura finanziaria delle attività extra-canone eseguite.

Il Direttore dell'Esecuzione, altresì, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività a Canone e alle Attività Extra Canone.

La Sogei, su indicazione del Direttore dell'Esecuzione, potrà nominare uno o più assistenti del



Direttore dell'Esecuzione.

6 INIZIO EROGAZIONE DEI SERVIZI E DURATA DELL'APPALTO

Il Fornitore deve iniziare ad erogare le prestazioni e le attività di cui al presente Capitolato entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto, ovvero nel maggior termine concordato con SOGEI e, comunque, contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 7.1.

Il ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi, per cause imputabili al Fornitore, determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12.

Le prestazioni e le attività oggetto dell'appalto termineranno alla scadenza del contratto la cui durata è pari a 4 (quattro) anni.

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali che il Fornitore è tenuto a fornire devono avere come obiettivi principali l'ottimizzazione delle attività e l'efficace controllo delle prestazioni erogate. I Servizi Gestionali vengono erogati attraverso:

1. la predisposizione e la condivisione del Verbale di Consegna;
2. la progettazione e pianificazione del servizio (mediante il Programma Esecutivo);
3. la predisposizione e la consegna del Report di Controllo;
4. la gestione delle Attività Straordinarie (cfr. paragrafo 8.2);
5. la Reperibilità;
6. la predisposizione e la condivisione del Verbale di Riconsegna;

Nei Paragrafi successivi vengono dettagliate le modalità di erogazione di tali servizi.

Il corrispettivo per tutti i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel canone. Il valore di tali servizi può ritenersi complessivamente pari all'1% (uno per cento) del valore del canone.

7.1 VERBALE DI CONSEGNA

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12, il Fornitore è tenuto alla redazione e alla consegna alla Sogei del Verbale di Consegna, previo accordo del giorno e del luogo con il Direttore dell'Esecuzione.

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore inizia formalmente i servizi, deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e la Sogei e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce pertanto la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna dovrà riportare:

- l'indicazione delle aree e degli ambienti interni ed esterni in cui il Fornitore svolge le attività, con relativa attestazione della presa in consegna;
- eventuali strutture e/o i mezzi che la Sogei metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale, sarà custode dei suddetti beni e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi;
- l'organizzazione del Fornitore e le modalità di interfacciamento, con la descrizione



dell'organigramma relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascuna attività e per ogni sede, i nominativi del personale operativo con relativa formazione ai fini del controllo dei requisiti richiesti al paragrafo 9.1;

- qualora il Fornitore volesse avvalersi del subappalto, le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e specificate nel Contratto (resta fermo che il Fornitore è tenuto a richiedere, anche in corso di esecuzione contrattuale, l'autorizzazione al sub-appalto sulla base di quanto previsto nella citata previsione normativa e nel Codice).

7.2 PROGRAMMA ESECUTIVO

Il Fornitore è obbligato a presentare il Programma Esecutivo (PE) che contiene il dettaglio delle attività da svolgere. Tale documento formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste previste nella documentazione di gara.

Il PE consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le attività programmabili.

Il PE deve essere redatto dal Fornitore e deve essere presentato alla Sogei entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto, per la condivisione dello stesso nei successivi 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della Sogei.

La fase di condivisione, pari a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della Sogei e, di conseguenza, di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, deve redigere e consegnare alla Sogei una nuova versione del PE che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione.

La consegna deve essere effettuata via e-mail o secondo quanto proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e/o secondo quanto eventualmente richiesto dalla Sogei.

L'inadempimento di ogni singola tempistica imputabile al Fornitore, prevista nel processo di redazione del PE e descritto nel capoverso precedente, comporterà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12.

Il PE deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire alla Sogei le necessarie informazioni per valutare la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento.

E' compito del Direttore dell'Esecuzione verificare che all'interno del PE siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze della Sogei. In particolare, la verifica dovrà essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto.

La presentazione della versione finale del primo PE avverrà contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna.

L'aggiornamento del PE deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel PE consegnato.

Il Fornitore deve consegnare i successivi PE aggiornati mensilmente entro il 5 (cinque) di ogni mese, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12; la consegna deve essere effettuata



via e-mail o secondo quanto proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e/o secondo quanto eventualmente richiesto dalla Sogei. Con le stesse modalità il Direttore dell'Esecuzione può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il PE mensile si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla data di ricezione dello stesso da parte del Direttore dell'Esecuzione. L'approvazione del PE da parte del Direttore dell'Esecuzione può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste nel presente documento;
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le Attività Straordinarie (programmabili) autorizzate dalla Sogei.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Direttore dell'Esecuzione per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività della Sogei, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il PE deve essere opportunamente articolato, riportando in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate:

- identificazione delle sedi;
- indicazione dei giorni della settimana, delle fasce orarie di erogazione dei servizi e degli orari di apertura e di chiusura delle sedi;
- indicazione della fascia oraria richiesta dalla Sogei per la reperibilità;
- schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie ed eventualmente Straordinarie (se programmate) da eseguire nel periodo di riferimento;
- corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi (in particolare, devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie al netto dei ribassi offerti, dunque remunerate attraverso un Canone mensile. Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie richieste, tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore e da remunerare ricorrendo all'Extra Canone);
- relativamente ad ogni immobile, il calendario lavorativo e il dettaglio (nominativo, qualifica, ecc.) di tutte le risorse occupate con relative ore di lavoro che il Fornitore è impegnato a garantire, secondo quanto successivamente definito al paragrafo 8.1;
- l'elenco per ciascun turno di lavoro del calendario lavorativo delle risorse da impiegare in possesso di attestazione "addetto antincendio rischio medio, 8 ore" secondo quanto previsto nel paragrafo 9 ed eventualmente proposto in Offerta Tecnica;
- l'elenco per ciascun turno di lavoro del calendario lavorativo delle risorse da impiegare in possesso di attestazione "addetto primo soccorso gruppo B e C, 12 ore" secondo quanto previsto nel paragrafo 9 ed eventualmente proposto in Offerta Tecnica;
- l'elenco per ciascun turno di lavoro del calendario lavorativo delle risorse da impiegare in possesso di un livello di conoscenza della lingua inglese idoneo a garantire l'accoglienza e l'accompagnamento degli ospiti.

7.3 REPORT DI CONTROLLO

La rendicontazione e il controllo dell'esecuzione delle attività svolte nel mese e schedate nel Programma Esecutivo deve risultare da un apposito "Report di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore e consegnato entro il giorno 10 (dieci) di ogni mese successivo a



quello di riferimento – o entro il primo giorno lavorativo utile in caso di festività - pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12 ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione. La consegna deve essere effettuata via e-mail o secondo quanto proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e/o secondo quanto eventualmente richiesto dalla Sogei.

Il Report di Controllo consiste in un elaborato mensile, integrato con il Programma Esecutivo, che deve riportare:

- per ogni Attività (Ordinarie e Straordinarie) e per ciascuna sede, il numero di risorse occupate, le relative ore di lavoro svolte e il corrispettivo per l'erogazione dei servizi nel mese, riportando l'importo delle tariffe applicate al netto dei ribassi offerti;
- il rispetto degli orari di erogazione dei servizi di Reception e Centralino, con l'indicazione, per ciascun evento del mese di riferimento e per ciascun addetto, dell'entità e del ritardo e con il conteggio dei minuti di ritardo totali accumulati nel mese (cfr. paragrafo 11 lett. a);
- il rispetto degli orari di erogazione dei servizi di Vigilanza non armata, con l'indicazione, per ciascun evento del mese di riferimento e per ciascun addetto, dell'entità e del ritardo e con il conteggio dei minuti di ritardo totali accumulati nel mese (cfr. paragrafo 11 lett. b);
- il numero di assenze degli addetti non sostituiti, con l'indicazione, per ciascun servizio, per ciascun giorno del mese di riferimento, per ciascun evento e per ciascun operatore addetto, della motivazione dell'assenza (cfr. paragrafo 11 lett. c e d);
- altre informazioni ritenute utili dal Fornitore e/o proposte in Offerta Tecnica.

La firma del Report di Controllo da parte del Direttore dell'Esecuzione, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore del mese precedente.

7.4 GESTIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Il servizio consiste nella gestione di tutte le Attività Straordinarie (cfr. paragrafo 8.2) che dovessero essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e che verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Sogei nel presente appalto.

Il servizio deve prevedere le seguenti attività:

- predisposizione del preventivo, sulla base dei prezzi di cui al paragrafo 10, ribassati in sede di offerta entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive alla richiesta, da sottoporre all'approvazione del Direttore dell'Esecuzione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12.
- monitoraggio del livello di erosione dell'importo stanziato per l'Extracanone;
- invio del preventivo alla Sogei tramite mail, pec, ecc.;
- redazione della "Scheda Consuntivo Attività" al termine dell'intervento.

Entro 2 giorni dalla avvenuta esecuzione dell'attività, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, l'invio a Sogei della *Scheda Consuntivo Attività* contenente la consuntivazione sia tecnica che economica dell'intervento eseguito. La consegna deve essere effettuata via e-mail o secondo quanto proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e/o secondo quanto eventualmente richiesto dalla Sogei.

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;



- data e ora di inizio e di fine attività;
- importo complessivo dell'attività;
- eventuali problematiche operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività e allegata al PE opportunamente aggiornato a seguito dell'esecuzione di tale attività.

Ai fini della corretta remunerazione delle Attività Extracanoniche i preventivi andranno allegati alle relative fatture presentate alla Sogei.

7.5 REPERIBILITA'

Contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi (coincidente con la sottoscrizione del Verbale di Consegna), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12, il Fornitore dovrà rendere disponibile alla Sogei:

- un numero di telefono attivo 24 ore 365 giorni all'anno;
- una casella di posta elettronica;
- un numero di fax.

In aggiunta, il Fornitore può proporre in Offerta Tecnica un altro strumento da mettere a disposizione di Sogei.

Le chiamate possono riguardare:

- a) richieste di intervento in caso di emergenza;
- b) richieste di attività aggiuntive;
- c) chiarimenti e informazioni sui servizi;
- d) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
- e) solleciti;
- f) reclami.

7.6 VERBALE DI RICONSEGNA

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla Sogei i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna. La riconsegna dei locali deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti alla scadenza del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del Contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire le Attività Ordinarie e le eventuali Attività Straordinarie. Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalla Sogei e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna (Rif. "Appendice 2 – Modello Verbale di riconsegna") sulla base:

- dell'esame della documentazione dei servizi effettuati;
- di visite e sopralluoghi ai locali;
- altro.

Qualora nel corso del Contratto la Sogei debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Nell'ultimo mese di efficacia del contratto, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne alla Sogei o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa)



nominato dalla stessa, fornendo il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze per tutto quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nonché tutte le informazioni e i dati nelle modalità che Sogei riterrà opportuno richiedere.

Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate in relazione a quanto proposto in Offerta Tecnica.

8 SERVIZI DI RECEPTION E VIGILANZA NON ARMATA

Il servizio prevede la presenza di personale all'ingresso e all'interno degli edifici, durante orari prestabiliti, per tutti i giorni della settimana, compreso sabato, domenica e festivi.

Di seguito la sintesi delle attività previste:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza, evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- controllare gli accessi agli immobili, sia pedonali che carrabili, al fine di evitare l'accesso agli immobili a persone non autorizzate;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, x-RAY, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi preposti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile (es. chiamata a CRI, Vigili del Fuoco, RSPP, etc.) in collaborazione con le squadre di emergenza e il RSPP.

I servizi da svolgere presso le sedi di Sogei sono finalizzati alla accoglienza di ospiti spesso anche di rilievo e pertanto il Fornitore deve garantire elevati standard di qualità ed efficienza, in modo da soddisfare le esigenze della Sogei e di assicurare un'immagine di alto profilo istituzionale.

A tal fine, è richiesto al Fornitore un consolidato know-how aziendale nel settore ed impegno delle risorse umane che saranno adibite all'espletamento del servizio.

Durante lo svolgimento delle attività dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i.).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie (compensate con un corrispettivo economico a canone mensile) e Attività Straordinarie (compensate con un corrispettivo extra-canone).

8.1 ATTIVITA' ORDINARIE

Le Attività Ordinarie sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, che comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere:

- accoglienza degli ospiti in ingresso con rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti;
- accoglienza del Presidente e dell'Amministratore Delegato e interfacciamento con la Direzione Aziendale per scambio flussi informativi ospiti, ricezione documenti, etc.;
- accoglienza dei partecipanti a convegni, seminari ed eventi;
- registrazione dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici nell'apposito registro;



- custodia dei badge dei dipendenti e del personale esterno;
- accompagnamento dei visitatori all'interno dei locali Sogei;
- congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- chiusura/apertura delle stanze con verifica della presenza dei dipendenti (ronda) oltre un orario definito (ore 22.00 per i dipendenti, ore 20.00 per i visitatori); la chiusura sarà accompagnata dalla verifica della stanza, dallo spegnimento delle luci e dalla chiusura delle finestre e, ove presente personale, di apposita registrazione della situazione;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici;
- apertura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio al personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- eventuale presidio, anche con "ausilio di strumenti di videosorveglianza" dei varchi di accesso, con lo scopo di evitare il libero accesso alle sedi da parte di autoveicoli o persone;
- prenotazione di taxi per dipendenti ed ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, X-Ray, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, allarmi ascensori, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di Sicurezza in caso di emergenze sanitarie e non, secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza vigente;
- aiuto e trasporto per utenti diversamente abili;
- corretta conservazione delle chiavi dei locali delle sedi di riferimento con modalità tali da consentire l'immediata consegna ai soggetti abilitati all'accesso nei relativi locali;
- gestione delle chiavi delle autovetture noleggiate dai dipendenti Sogei;
- verifica su tutti gli stabili e gli spazi esterni attraverso periodici giri di controllo, con relativa comunicazione di eventuali anomalie agli uffici preposti.
- controllo dell'utilizzo, da parte di dipendenti e dei visitatori, dei parcheggi aziendali;
- gestione delle chiavi del deposito bagagli;
- assistenza e distribuzione della corrispondenza, compresa l'effettuazione delle chiamate ai corrieri e la presa in consegna di documenti;
- aggiornamento delle bacheche aziendali;
- attivazione delle procedure di emergenza entro 3 minuti da una chiamata di emergenza e/o dall'attivazione di un allarme, pena l'applicazione delle penale di cui al paragrafo 12;
- presidio delle attività di centralino;
- turno di vigilanza durante la notte, per tutta la settimana compreso festivi, coperto da due operatori, che, oltre a presidiare la sede e ad intervenire a fronte di qualsiasi emergenza, effettuano due giri di ricognizione degli edifici, oltre a completare la verifica e la chiusura delle stanze e degli altri ambienti;



- varie ed eventuali da concordare con il Direttore dell'Esecuzione.

Le Attività Ordinarie devono coprire tutte le 24 ore giornaliere, il Fornitore deve garantire tale copertura con diverso impegno del proprio personale, tra il quali deve essere compreso il Gestore del Servizio (cfr. paragrafo 5), per il quale è richiesta la presenza presso le sedi dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8.00 - 17.00.

Per garantire un presidio di reception h24, le attività dovranno complessivamente essere svolte con i seguenti turni:

Turno		NUMERO RISORSE		
		Lunedì- Venerdì	Sabato	Domenica e Festivi
I	06.00-14.00	6	5	4
II	07.00-15.00	2		
III	08.00-16.00	2		
IV	13.00-21.00	1		
V	14.00-22.00	6	3	3
VI	22.00-06.00	2	2	2

Pertanto, il Fornitore dovrà garantire le **suddette ore mensili**, indispensabili per il mantenimento dei livelli di sicurezza delle sedi.

I turni possono essere soggetti a modifica in funzione di ulteriori requisiti di sicurezza che potrebbero manifestarsi nel corso del tempo. La rimodulazione potrà avvenire sempre nel rispetto delle ore mensili prestabilite.

Per il presidio delle attività di centralino, per le quali si prevede un utilizzo di personale esterno, vista la distribuzione delle telefonate nel corso della giornata, si ritiene inoltre necessario un numero di risorse - di pregressa esperienza in ruoli analoghi di **almeno 3 anni** alla termine di presentazione dell'offerta - come di seguito descritto:

- **2 unità nel corso della mattina dalle 8-14 (lunedì-venerdì);**
- **1 unità dalle 14 alle 20 (lunedì-venerdì);**
- tra le ore 20.00 e le 8.00 del giorno successivo, in caso di esigenze estemporanee, il servizio di centralino sarà erogato eccezionalmente dal personale della reception di presidio presso la portineria della sede aziendale di via Carucci 99. Anche il sabato, la domenica e i giorni festivi, in caso di necessità e previa opportuna comunicazione da parte del referente Sogei, il servizio del centralino sarà erogato dal personale della vigilanza di presidio presso la portineria della sede aziendale di Via M. Carucci 99.

Ai fini di un corretto dimensionamento dei servizi, di seguito sono indicati gli orari di ingresso, gli orari di uscita e le ore di presenze giornaliere che generalmente sono previsti:



- dalle ore 5.45 sono presenti in sede gli addetti alle pulizie (dal lunedì al sabato, escluso festivi), gli addetti al giardinaggio, gli addetti al facchinaggio e gli addetti ai distributori automatici;
- dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.45 sono presenti in sede gli addetti al servizio mensa e i fornitori;
- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (e al massimo fino alle ore 22.00) sono presenti in sede gli addetti non turnisti alla manutenzione;
- tutti i giorni della settimana (festivi inclusi), dalle ore 00.00 alle ore 24.00 sono presenti in sede gli addetti turnisti H24 alla manutenzione.

Il Fornitore deve avere sempre a disposizione un'autovettura all'interno delle sedi di via Carucci necessaria per il controllo dei parcheggi e per l'accompagnamento dei mezzi (e/o delle persone) dei fornitori esterni che effettuano le consegne all'interno del perimetro aziendale. L'autovettura deve avere opportuna copertura assicurativa e deve rispondere alle seguenti specifiche tecniche obbligatorie: 5 porte; passeggeri compreso conducente ≥ 4 ; Euro 6.

Il costo sostenuto dal Fornitore per la disponibilità della suddetta autovettura si ritiene compensata dal Canone mensile corrisposto per le Attività Ordinarie di Reception e Vigilanza Armata (cfr. paragrafo 11).

Ai fini di un corretto dimensionamento dei servizi, di seguito sono indicate le postazioni di lavoro presidiate oltre ai tre varchi di accesso in azienda:

- l'ingresso di Via Carucci 99 (denominato per brevità PA1), presidiato sia dalla vigilanza privata che dalla GDF; (attività di presidio h24);
- l'ingresso di Via Carucci 85, presidiato sia dalla vigilanza privata che dalla GDF (servizio di vigilanza non armata svolto solo nei giorni feriali);
- l'ingresso di Via Carucci 125, destinato all'accesso degli automezzi commerciali per la movimentazione dei beni e servizi Sogei (denominato per brevità PA4), presidiato sia dalla vigilanza privata che dalla GDF;
- l'atrio dell'edificio principale di Via Carucci 99 (denominato Atrio VAT), presidiato dalla vigilanza privata (su due turni dalle 6,00 alle 21,00 da lunedì a venerdì escluso festivi);
- la zona di incrocio tra edificio E e F (denominato NAT);
- l'ingresso all'Area Giochi, situato al piano terra dell'edificio denominato "Torre E" di Via Carucci 99, presidiato dalla vigilanza privata.

Per quanto riguarda il servizio svolto dalla vigilanza privata, ognuna di queste postazioni prevede orari, mansioni ed un numero di operatori differenziati, in funzione delle specifiche attribuzioni e attività, il cui dettaglio sarà fornito da Sogei prima della consegna del Programma Esecutivo (cfr. paragrafo 7.2).

8.2 ATTIVITA' STRAORDINARIE

Sono da considerarsi Attività Straordinarie tutte le attività ordinarie il cui svolgimento avviene in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel Programma Esecutivo e che vengono solitamente effettuate a seguito di una specifica segnalazione/richiesta effettuata dal Direttore dell'Esecuzione e/o di una specifica segnalazione/proposta del Fornitore, per l'incremento dei livelli di sicurezza delle sedi.

Per le Attività Straordinarie il Fornitore dovrà essere in grado di garantire eventuali richieste da parte di Sogei fino a **400 ore mensili**.

Le Attività Straordinarie verranno remunerate dalla Sogei ricorrendo all'importo stanziato Extra Canone.



9 OBBLIGHI DEL FORNITORE

9.1 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Responsabile del Contratto, per la corretta erogazione dei servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa, anche in relazione a quanto proposto nella propria Offerta Tecnica. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente documento e negli altri documenti di gara.

Il personale deve dimostrare attitudine al front office, esprimersi correttamente in lingua italiana, avere una adeguata formazione nella risposta delle chiamate telefoniche e conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza e di trattamento dei dati personali.

Gli addetti al servizio di reception e gli addetti al servizio di vigilanza non armata dovranno possedere almeno un anno di esperienza nel relativo servizio, alla data di presentazione dell'offerta.

Il personale dovrà avere conoscenza di base d'informatica (principali applicativi Microsoft Office, Internet) ed essere in possesso di un livello di conoscenza della lingua inglese idoneo a garantire l'accoglienza e l'accompagnamento degli ospiti.

Si specifica che il Fornitore dovrà garantire tra il personale impiegato:

- almeno l'80% - o quanto proposto in Offerta Tecnica - di risorse in possesso di attestazione "addetto antincendio rischio medio, 8 ore" delle quali almeno 1 per ciascuno dei turni indicati nella tabella del paragrafo 8.1;
- almeno l'80% - o quanto proposto in Offerta Tecnica - di risorse in possesso di attestazione "addetto primo soccorso gruppo B e C, 12 ore" delle quali almeno 1 per ciascuno dei turni indicati nella tabella del paragrafo 8.1;

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad consegnare a Sogei, entro la data di inizio di erogazione dei servizi a mezzo pec, il curriculum vitae delle risorse impiegate e i certificati attestanti le qualifiche sopra richieste che intende nominare ai fini della presa visione da parte di Sogei del profilo proposto e della verifica di rispondenza rispetto a quanto proposto in Offerta Tecnica.

Il Fornitore è tenuto alla sostituzione temporanea e tempestiva degli addetti assenti, tenendo conto anche della presenza dei profili richiesti al paragrafo 9, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12.

Il Fornitore deve comunicare tempestivamente al Direttore dell'Esecuzione ogni subentro di un addetto entro 10 (dieci) giorni lavorativi prima della data di effettiva entrata in servizio del nuovo addetto, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 12.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Sogei da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Sogei per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a comunicare sempre alla Sogei ogni evento infortunistico.

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

La Sogei rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri



dipendenti o collaboratori.

Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare la Sogei ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Direttore dell'Esecuzione nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Direttore dell'Esecuzione, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alla Sogei;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme della Sogei e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'Esecuzione.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

Il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti della Sogei e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici.

Il Fornitore, entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, dovrà presentare, in accordo con quanto proposto in Offerta Tecnica, il programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento dei partecipanti, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio delle firme di presenza, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. Resta fermo che il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi. Per il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale destinato alla commessa, deve essere presentata analoga documentazione entro 60 giorni dall'immissione in servizio.

La consegna del suddetto programma deve essere effettuata via e-mail o secondo quanto proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e/o secondo quanto eventualmente richiesto dalla Sogei.



9.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale impiegato dal Fornitore per lo svolgimento dei Servizi e per la gestione del Contratto deve indossare un abbigliamento adeguato con cura dell'aspetto esteriore e deve essere sempre provvisto di tessera di riconoscimento, secondo quanto previsto dalle procedure interne della Sogei e dalla normativa vigente

Il personale ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dalla Sogei. Nello specifico il Fornitore deve mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale e non divulgare informazioni o dati acquisite durante lo svolgimento delle attività, rispettando le prescrizioni contenute nell'Appendice 4 al Capitolato "Trattazione di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili" e nell'Appendice 5 al Capitolato "Trattazione informatica di informazioni a carattere "controllate e/o sensibili" .

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte della Sogei.

Il personale impiegato dal Fornitore, che presta servizio negli immobili e/o nelle aree ad essa pertinenti, è obbligato a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale garantendo inoltre puntualità, discrezione, cortesia, disponibilità, decoro e flessibilità ed evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per motivi di servizio. Pertanto, il Fornitore è tenuto ad impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni della Sogei, impegnandosi a sostituire, come sopra indicato, quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della stessa. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti della Sogei, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

9.3 PIANO DI SICUREZZA LAVORO

In materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza (Piano sostitutivo di sicurezza, Piano operativo di sicurezza, ecc..) ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Direttore dell'Esecuzione, prima dell'inizio delle attività. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nell'"Allegato 8.4 al Disciplinare – Documento di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI)" ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.

10 PREZZI E MODALITA' DI REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITA'

I Prezzi di remunerazione delle attività svolte sono di tre tipologie:

- a. Prezzo delle Attività Ordinarie di Reception e Vigilanza non armata, determinato come somma:
 - del costo non ribassabile della manodopera ufficiale in vigore - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della stipula del contratto o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative;
 - di una quota aggiuntiva pari al 31,30% del costo della manodopera di cui sopra e ribassata in sede di gara alla voce REC dell'Offerta Economica, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed



attrezzature e dall'utile d'impresa. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica dunque esclusivamente alla menzionata quota aggiuntiva pari al 31,30%;

b. Prezzo delle Attività Ordinarie di Centralino, determinato come somma:

- del costo non ribassabile della manodopera ufficiale in vigore - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della stipula del contratto o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative;
- di una quota aggiuntiva pari al 24,30% del costo della manodopera di cui sopra e ribassata in sede di gara alla voce CEN dell'Offerta Economica, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed attrezzature e dall'utile d'impresa. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica dunque esclusivamente alla menzionata quota aggiuntiva pari al 24,30%;

c. Prezzi delle Attività Straordinarie, determinati come somma:

- del costo non ribassabile della manodopera ufficiale in vigore - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della stipula del contratto o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative;
- di una quota aggiuntiva pari al 25,50% del costo della manodopera di cui sopra e ribassata in sede di gara alla voce STR dell'Offerta Economica, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed attrezzature e dall'utile d'impresa. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica dunque esclusivamente alla menzionata quota aggiuntiva pari al 25,50%.

I Prezzi così come sopra definiti saranno utilizzati per determinare i canoni mensili delle Attività Ordinarie e i corrispettivi delle Attività Straordinarie ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato.

Per i corrispettivi relativi ai servizi, ferma restando la necessità di garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste, si richiede l'utilizzo di addetti con qualifica adeguata alla mansione da svolgere; pertanto verranno remunerati i corrispettivi relativi a profili idonei alle attività da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto di Fornitura alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

I corrispettivi dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016 sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC ai sensi dell'art. 9, comma 7, del D.L. 66/2014 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

Il Canone mensile (**C**) corrisposto al Fornitore è determinato da canone mensile per le Attività Ordinarie di Reception e Vigilanza non Armata (**C_{rv}**) e del Centralino (**C_{ctr}**), cui aggiungere il costo delle eventuali Attività Straordinarie eseguite nel mese di riferimento (**C_{as}**)

$$C = C_{rv} + C_{ctr} + C_{as}$$



calcolati così come segue.

Attività Ordinarie di Reception e Vigilanza Armata

$$C_{rv} = \sum_{i=1}^n C_{rv i}$$

$$C_{rv i} = \{C_{MDO i} + [C_{MDO i} \times 0,313 \times (1 - Rrv)]\} \times Q_i$$

- $C_{rv i}$ è il prezzo del servizio di Reception e Vigilanza non armata svolto nel mese dalla i -esima risorsa
- $C_{MDO i}$ è il costo orario della manodopera ufficiale relativo alla i -esima risorsa
- Rrv è il ribasso offerto in sede di gara sulla quota aggiuntiva pari al 31,30% del costo della manodopera, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed attrezzature e dall'utile d'impresa;
- Q_i è il numero di ore svolto nel mese dalla i -esima risorsa per i servizi di Reception e Vigilanza non armata
- n è il numero di risorse impiegate nel mese per i servizi di Reception e Vigilanza non armata

Attività Ordinarie di Centralino

$$C_{ctr} = \{C_{MDO} + [C_{MDO} \times 0,243 \times (1 - Rctr)]\} \times Q$$

- C_{ctr} è il prezzo del servizio di Centralino svolto nel mese
- C_{MDO} è il costo orario della manodopera ufficiale relativo alla risorsa che svolge il servizio di Centralino
- $Rctr$ è il ribasso offerto in sede di gara sulla quota aggiuntiva pari al 24,30% del costo della manodopera, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed attrezzature e dall'utile d'impresa;
- Q è il numero di ore svolto nel mese dalle risorse che svolge il servizio di Centralino

Attività Straordinarie

$$C_{as} = \sum_{j=1}^m C_{as j}$$

$$C_{as j} = \{C_{MDO j} + [C_{MDO j} \times 0,255 \times (1 - Rstr)]\} \times Q_j$$

- $C_{as j}$ è il prezzo del servizio svolto nel mese dalla j -esima risorsa
- $C_{MDO j}$ è il costo orario della manodopera ufficiale relativo alla j -esima risorsa



- *R_{str}* è il ribasso offerto in sede di gara sulla quota aggiuntiva pari al 25,50% del costo della manodopera, relativa alle voci di costo rappresentate dai costi generali, dai costi di materiali ed attrezzature e dall'utile d'impresa;
- *Q_j* è il numero di ore svolto nel mese dalla j-esima risorsa
- *m* è il numero di risorse impiegate nel mese

A seguito della firma del Report di Controllo da parte del Direttore dell'Esecuzione (cfr. paragrafo 7.3), il Fornitore deve presentare un documento riassuntivo dell'importo dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento al Contratto. Tale importo può essere decrementato in base alle trattenute determinate dall'applicazione delle penali di cui al paragrafo 12.

Il Direttore dell'Esecuzione, entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione del documento, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. Il Fornitore deve inoltre, dietro richiesta di Sogei, fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, SOGEI ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni lavorativi dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni lavorativi senza che SOGEI abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo al mese precedente accettato ed approvato da SOGEI secondo quanto precedentemente detto, relativo al Canone mensile così come sopra descritto.

SOGEI si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nelle specifiche indicate nel Contratto.

11 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il Livello di Servizio è valutato attraverso alcuni parametri di qualità che il Fornitore è tenuto a rispettare nell'ambito dell'erogazione dei servizi, quali:

- a) rispetto degli orari di erogazione dei servizi di Reception e Centralino, attraverso il controllo dei minuti di ritardo totali accumulati nel mese per i quali è prevista una tolleranza di 15 minuti complessivi per tutte le sedi;
- b) rispetto degli orari di erogazione dei servizi di Vigilanza non armata, attraverso il controllo dei minuti di ritardo totali accumulati nel mese per i quali è prevista una tolleranza di 15 minuti complessivi per tutte le sedi;
- c) numero di assenze degli addetti dei servizi di Reception e Centralino, attraverso il controllo dei turni di assenza di un addetto non sostituito;
- d) numero di assenze degli addetti dei servizi di Vigilanza non armata, attraverso il controllo dei turni di assenza di un addetto non sostituito;
- e) numero di eventi in cui un addetto alla Reception assume comportamenti non corretti o indossa abbigliamento non adeguato o non decoroso ad insindacabile giudizio della Sogei;



- f) mancata risposta alle chiamate al centralino;
- g) mancata ronda delle stanze;
- h) ritardo nell'intervento in seguito a chiamata di emergenza e/o attivazione di un allarme;
- i) ritardo nella segnalazione di un allarme;
- j) ritardo nella consegna del "Report di Controllo";

nonché attraverso il rispetto di tutte le altre prescrizioni indicate nel Capitolato Tecnico e/o offerte dal Fornitore in fase di gara.

Per ciascuno di tali parametri è stabilito un valore ammissibile, al superamento del quale scatta il meccanismo di applicazione delle penali (cfr. paragrafo 12), fatto salvo l'eventuale risarcimento del maggior danno subito.

Oltre al rispetto dei suddetti parametri, il Fornitore è tenuto comunque ad assicurare la qualità del servizio attraverso il rispetto dei criteri di qualità dei propri processi e l'attivazione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto di tali parametri.

È cura del Fornitore rendicontare nel mensilmente i Livelli di Servizio rilevati nel Report di Controllo (cfr. paragrafo 7.3).

Il Gestore del Servizio, o altri rappresentanti delegati dal Fornitore, potranno presenziare in ogni momento ai controlli previsti, chiedendo alla Sogei le indicazioni precise su dove si stiano svolgendo i controlli della giornata in corso.

12 PENALI

In caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali e in caso di cattiva o insoddisfacente esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, sarà facoltà della Sogei applicare, a suo insindacabile giudizio, le penalità di seguito elencate:

N.	IPOTESI DI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE PENALE
1	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi (cfr. par. 6)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 6)
2	Ritardo nella consegna del Verbale di Consegna (cfr. par. 7.1)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.1)
3	Ritardo nella consegna del PE (cfr. par. 7.2)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.2)
4	Ritardo nella consegna del Report di Controllo (cfr. par. 7.3)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.3)
5	Ritardo nella consegna del preventivo delle attività straordinarie (cfr. par. 7.4)	0,3‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.4)
6	Ritardo nella consegna della Scheda Consuntivo Intervento (cfr. par. 7.4)	0,3‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.4)
7	Mancata reperibilità (cfr. par. 7.5)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per infrazione rilevata (rif. paragrafo 7.5)



8	Ritardo nella consegna del Verbale di Riconsegna (cfr. par. 7.6)	0,3‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 7.6)
9	Ritardo di oltre 15 minuti cumulati nel mese nell'inizio del servizio di Reception e Centralino (cfr. par. 11, lett. a)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni ulteriori 15 minuti (es. se il ritardo cumulato è di 5 minuti sarà conteggiata una sola volta la penale, se il ritardo cumulato è di 22 minuti sarà conteggiata due volte la penale, e così via)
10	Ritardo di oltre 15 minuti cumulati nel mese nell'inizio del servizio di Vigilanza non armata (cfr. par. 11, lett. b)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni ulteriori 15 minuti (es. se il ritardo cumulato è di 5 minuti sarà conteggiata una sola volta la penale, se il ritardo cumulato è di 22 minuti sarà conteggiata due volte la penale, e così via)
11	Numero di assenze degli addetti di Reception e Centralino non sostituiti (cfr. par. 11, lett. c)	0,45‰ del canone annuale (rif. par. 10) per ogni turno di assenza di un addetto non sostituito
12	Numero di assenze degli addetti di Vigilanza non armata non sostituiti (cfr. par. 11, lett. d)	0,65‰ del canone annuale (rif. par. 10) per ogni turno di assenza di un addetto non sostituito
13	Numero di assenze degli addetti in possesso delle attestazioni (cfr. par. 9) non sostituiti	0,85‰ del canone annuale (rif. par. 10) per ogni turno di assenza di un addetto in possesso delle attestazioni non sostituito
14	Ritardo nella comunicazione delle sostituzioni di un addetto al servizio (cfr. par. 9.1)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 9.1)
15	Mancata risposta alle chiamate ricevute dal centralino (cfr. par. 8.1)	0,3‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni mancata risposta rilevata dalla centrale
16	Inadeguatezza del comportamento o dell'abbigliamento degli addetti al servizio (cfr. par. 9.2)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni evento rilevato (rif. paragrafo 9.2)
17	Mancata ronda delle stanze (cfr. par. 8.1)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni inadempienza accertata a partire dalla seconda inadempienza nel mese di riferimento
18	Ritardo nell'attivazione delle procedure di emergenza in seguito alla chiamata di emergenza e/o all'attivazione di un allarme (cfr. par. 8.1)	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni minuto di ritardo
19	Non conformità in relazione alla struttura organizzativa utilizzata per l'esecuzione delle prestazioni, con riferimento al personale, rispetto a quanto previsto nei paragrafi 7.1 del Capitolato Tecnico e/o a quanto proposto in Offerta Tecnica	0,5‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni non conformità rilevata
20	Ritardo nella consegna del programma di formazione degli operatori (cfr. par. 9)	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato (rif. paragrafo 9)
21	Altri inadempimenti sull'esecuzione dei servizi rispetto alle prescrizioni del	1‰ del canone mensile (rif. par. 10) per ogni inadempimento riscontrato



	Capitolato Tecnico	
--	--------------------	--

La ritardata esecuzione di un intervento previsto diventa mancata esecuzione dopo 3 giorni solari di ritardo; qualora trattasi di intervento di emergenza si considera mancata esecuzione dopo un solo giorno solare di ritardo. La penale prevista per la mancata esecuzione assorbe quella prevista per la ritardata esecuzione.

Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto di SOGEI a richiedere il risarcimento del danno ulteriore.



APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO - MODELLO VERBALE DI CONSEGNA

Data _____

N.ro di protocollo _____

Fornitore

Indirizzo, N° civico

Cap, Città

N° tel

N° Fax

VERBALE DI CONSEGNA DEL CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECEPTION E VIGILANZA NON ARMATA DELLE SEDI SOGEI, STIPULATO IL _____

Il sottoscritto _____

Direttore dell’Esecuzione della Sogei con sede in _____

di seguito la **SOGEI**

e

Il sottoscritto _____ quale Responsabile del Contratto per

con la firma del presente verbale in data odierna, attestano l’inizio delle attività presso gli immobili oggetto del Contratto, il tutto relativamente alle prestazioni di seguito elencate:

1) Elenco servizi

In data odierna inizia l’erogazione dei seguenti servizi:

- a) Servizi gestionali;
- b) Reception;
- c) Centralino;
- d) Vigilanza non armata.

2) Attestazione della presa in consegna dei beni/immobili

a. Consistenza dei beni/immobili.

- i. Descrizione delle aree e degli ambienti interni ed esterni in cui il Fornitore svolgerà le attività _____
- ii. Documentazione tecnica presa incarico dal Fornitore _____
- iii. Eventuali locali dati in uso al Fornitore _____



iv. Eventuali strutture e/o i mezzi messi a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività _____

v. Altro

b. Organigramma relativo alla struttura predisposta

c. Subappalto

Come previsto dalla documentazione di gara e dall'Offerta Tecnica, saranno subappaltati i seguenti servizi alle seguenti società: _____

Il Fornitore, presa visione dei luoghi di erogazione dei servizi sopra indicati, dichiara di accettare la presa in consegna degli immobili.

Roma, Data ____/____/____

per il Fornitore _____

per Sogei _____



APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO - MODELLO VERBALE DI RICONSEGNA

Data _____

N.ro di protocollo _____

Fornitore

Indirizzo, N° civico

Cap, Città

N° tel N° Fax

VERBALE DI RICONSEGNA DEL CONTRATTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECEPTION E VIGILANZA NON ARMATA DELLE SEDI SOGEI, STIPULATO IL _____

Il sottoscritto _____ Direttore dell'Esecuzione della Sogei

con sede in _____ Via _____

di seguito la **SOGEI**

PREMESSO

che in data ____/____/____ è stato firmato il Verbale di Consegna relativo agli immobili oggetto del Contratto.

Le parti con la firma del presente verbale in data odierna, attestano la cessazione dei servizi da parte del Fornitore e la riconsegna della documentazione e dei beni alla SOGEI. Il dettaglio della documentazione e dei beni è contenuto nel seguente elenco:

1) elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore alla SOGEI, relativa ai servizi oggetto del Contratto.

.....

.....

2) elenco beni precedentemente dati in custodia al Fornitore dalla SOGEI che vengono restituiti;

.....

.....

Il Fornitore inoltre, al fine di agevolare la continuità dei servizi in relazione all'avvio delle attività da parte del nuovo fornitore comunica le seguenti informazioni:

-
-

Roma, Data ____/____/____

per il Fornitore _____

per Sogei _____



APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO – ELENCO PERSONALE IMPIEGATO

In riferimento al paragrafo 24 del Disciplinare di Gara, al fine di promuovere la stabilità occupazionale secondo quanto stabilito dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, si riportano di seguito, i dati relativi al personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente presso le sedi di Via Carucci.

In particolare per ogni addetto viene riportato il relativo contratto nazionale di riferimento, la tipologia di risorsa, la qualifica/mansione, il livello di inquadramento contrattuale, il monte ore settimanale e l'appartenenza alle categorie protette legge 68/1999.

N.	Sede di Lavoro	CCNL di riferimento	Qualifica/ Mansione	Livello di inquad. contrattuale	Tipologia risorsa	Monte ore settimanale	N. Scatti di anzianità
1	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	3	DIPENDENTE	40	1
2	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	4	DIPENDENTE	40	1
3	ROMA	MULTISERVIZI	IMPIEGATO	2	DIPENDENTE	40	2
4	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	A CHIAMATA	---	---
5	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	30	1
6	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
7	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	30	1
8	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	20	1
9	ROMA	MULTISERVIZI	IMPIEGATO	2	DIPENDENTE	40	2
10	ROMA	MULTISERVIZI	IMPIEGATO	2	DIPENDENTE	40	2
11	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
12	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	A CHIAMATA	---	---
13	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
14	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	20	1
15	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	3	DIPENDENTE	40	1
16	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
17	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
18	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
19	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
20	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
21	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
22	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	3	DIPENDENTE	35	1
23	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
24	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1
25	ROMA	MULTISERVIZI	OPERAIO	2	DIPENDENTE	40	1



APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO – TRATTAZIONE DI INFORMAZIONI A CARATTERE "CONTROLLATE E/O SENSIBILI"

1. Il responsabile della gestione delle informazioni a carattere "controllate e/o sensibili" assicura che l'accesso a tali informazioni sia consentito esclusivamente al personale che abbia necessità di conoscerle e sia stato istruito sulle responsabilità e sulle conseguenze penali di una divulgazione non autorizzata delle informazioni stesse.
2. Per la gestione e la custodia delle informazioni a carattere "controllate e/o sensibile" dette informazioni sono conservate in un contenitore chiuso a chiave che non consenta l'accesso non autorizzato.
3. I documenti, gli estratti e le traduzioni che contengono informazioni a carattere "controllate e/o sensibile" non possono essere riprodotti.
4. La documentazione a carattere "controllate e/o sensibile" deve essere iscritta in un apposito registro in cui devono essere annotati gli estremi della documentazione in arrivo e in partenza.
5. Per la distruzione dei documenti a carattere "controllate e/o sensibile" è necessario usare sistemi che assicurino la completa cancellazione dell'informazione - tritacarte o inceneritori per i documenti cartacei e frantumatori per i supporti informatici - ove non sia prevista la restituzione dei documenti alla SOGEI al termine dei lavori coperti dal contratto.
6. La trasmissione di informazioni a carattere "controllate e/o sensibile" non è consentita con sistemi elettrici o elettronici, quali fax commerciali, posta elettronica o altro sistema commerciale. È consentita la trasmissione mediante posta ordinaria, vettori commerciali o trasporto a mano, purché i documenti siano chiusi in busta singola opaca che non riporti all'esterno indicazioni riferite al contenuto. Nel caso di trasmissione internazionale, il vettore dovrà consentire il tracciamento del plico.
7. In caso di smarrimento o divulgazione non autorizzata, accertata o presunta, delle informazioni a carattere "controllate e/o sensibile", il responsabile deve provvedere a segnalare l'evento alla SOGEI.



APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO – TRATTAZIONE INFORMATICA DI INFORMAZIONI A CARATTERE "CONTROLLATE E/O SENSIBILI"

Per trattare informazioni e dati a carattere "controllate e/o sensibili" tramite un sistema informatico:

- Il legale rappresentante - o altro soggetto, socio o dipendente opportunamente designato dal legale rappresentante - assume la veste di amministratore di sistema ed esercita tale funzione secondo la normativa in materia di seguito riportata.
- L'amministratore di sistema è responsabile degli aspetti tecnici e di sicurezza del sistema destinato a trattare informazioni a carattere "controllate e/o sensibili".
- Quando le informazioni a carattere "controllate e/o sensibili" sono trattate mediante sistemi informatici, l'amministratore di sistema deve assicurare che siano applicate le seguenti misure di sicurezza:
 1. Il sistema informatico deve essere isolato. A tal fine si deve:
 - rimuovere, dove possibile, la scheda hardware per il collegamento in rete o provvedere alla rimozione dei driver relativi, premessa l'assenza di alcun cavo collegato alla medesima;
 - rimuovere, dove possibile, la scheda hardware per il collegamento in rete a mezzo wireless (Wi-Fi, 3G, Bluetooth, ecc.) o provvedere alla rimozione dei driver relativi;
 - disabilitare l'utilizzo delle porte USB o comunque limitarne l'utilizzo alla sola utenza di amministratore di sistema;
 2. dotare il BIOS di password al fine di evitare la possibilità di avvio da CD/DVD o memorie rimovibili USB;
 3. installare un sistema operativo in possesso di certificazione Common Criteria di livello EAL3 o superiore, seguendo le indicazioni riportate nel documento di Security Target della specifica versione e delle guide di installazione e configurazione cui esso faccia riferimento;
 4. installare un sistema Antivirus, possibilmente in versione certificata Common Criteria per il sistema operativo prescelto;
 5. abilitare le funzioni di controllo accessi e configurare utenze nominative (non sono ammesse utenze di gruppo) con password non banali, di lunghezza non inferiore agli 11 caratteri e contenenti almeno tre dei seguenti criteri di sicurezza:
 - almeno un carattere maiuscolo;
 - almeno un carattere minuscolo;
 - almeno un carattere speciale consentito dal sistema operativo (es. £,\$);
 - almeno un carattere numerico;
 6. le password dovranno essere modificate dagli utenti dopo il primo accesso;
 7. deve essere presente una sola utenza con il possesso dei diritti di amministrazione;
 8. abilitare lo screen saver dopo massimo 5 minuti di inattività della postazione, con il ritorno alla schermata di ingresso al ripristino;
 9. abilitare il sistema di log del sistema operativo;
 10. abilitare il log delle stampe;
 11. abilitare l'audit degli eventi sia per il caso di successo che per il caso di fallimento;



- controllo eventi accesso account;
 - controllo eventi di accesso;
 - controllo gestione degli account;
 - controllo degli usi dei privilegi;
 - controllo della modifica del criterio di controllo;
12. disabilitare il controllo tramite remote desktop;
13. non installare sistemi di remote desktop o ambienti di virtualizzazione;
14. nei casi in cui si renda necessario l'impiego di software come Application Server, provvedere a installare prodotti in possesso di certificazione Common Criteria di livello EAL3 o superiore, seguendo le indicazioni riportate nel documento di Security Target della specifica versione e delle guide di installazione e configurazione cui esso faccia riferimento;
15. nei casi di sviluppo di prototipi di applicazioni web che prevedano la presenza di un controllo accessi, questo deve essere connesso con l'archivio utenti del sistema operativo (Active Directory, ecc.) e comunque non può determinare una grana più fine rispetto alle utenze configurate su sistema operativo;
16. provvedere a effettuare gli aggiornamenti periodici del sistema antivirus e del sistema operativo in modalità off-line, solo dopo aver verificato la correttezza delle misure applicate e la corrispondenza della firma degli aggiornamenti scaricati da repository ufficiali del brand fornitore del sistema stesso;
17. tutti i media a carattere "controllate e/o sensibili" in uso al sistema devono avere un numero identificativo;
18. non si possono produrre stampe. Eventuali bozze devono essere distrutte al termine dell'esigenza;
19. il sistema deve essere installato in un ambiente ad accesso controllato, o comunque custodito in apposito contenitore di sicurezza. Deve essere anche valutata la possibilità di dotare l'ambiente di sistemi anti-intrusione in grado di monitorare l'eventuale accesso non autorizzato al sistema;
20. tutti gli utenti devono essere opportunamente istruiti a cura dell'amministratore di sistema in merito alle procedure di sicurezza implementate;
21. a cessata esigenza è necessario assicurare l'attuazione delle più accurate procedure per la completa cancellazione delle informazioni a carattere "controllate e/o sensibili" memorizzate o elaborate. In particolare l'amministratore deve curare che:
- tutti i dischi rigidi presenti nel sistema siano sottoposti a una formattazione a basso livello e a quattro cicli completi di scrittura e cancellazione;
 - il sistema operativo sia re-installato, assicurando che le nuove utenze non utilizzino username e password in uso alla precedente installazione;
 - analoga procedura sia effettuata per i supporti di memorizzazione eventualmente presenti all'interno delle stampanti o di altre periferiche autorizzate.