

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI**

**CAPITOLATO TECNICO**

**SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI VIGILANZA - ID 2407**

## INDICE

<b>1</b>	<b>STORIA DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
2.1	CATEGORIE MERCEOLOGICHE .....	4
2.2	APPALTI SPECIFICI .....	4
<b>3</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>9</b>
4.1	STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO .....	11
4.1.1	Struttura organizzativa .....	11
4.1.2	Struttura operativa .....	12
<b>5</b>	<b>FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO.....</b>	<b>14</b>
5.1	REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE .....	15
5.1.1	Requisiti specifici di formazione per il Responsabile Operativo del Servizio .....	17
5.1.2	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi della Categoria Merceologica 1 .....	17
5.1.3	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi della Categoria Merceologica 2 .....	19
5.1.4	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi della Categoria Merceologica 3 .....	19
5.1.5	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi delle Categorie Merceologiche 4 e 5.....	20
5.1.6	Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi della Categoria Merceologica 6 .....	20
<b>6</b>	<b>PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>20</b>
6.1	SOPRALLUOGO PRELIMINARE .....	21
6.2	ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE .....	21
6.3	VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ.....	22
6.4	VERBALE DI CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	23
<b>7</b>	<b>SERVIZI GESTIONALI.....</b>	<b>24</b>
7.1	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	24
7.1.1	Programma Operativo dei Servizi (POS) .....	24
7.1.2	Giornale delle attività (GDA) .....	25
7.1.3	Modalità di remunerazione .....	25
7.2	ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO;.....	25
7.2.1	Informazioni utili per il Fornitore, modalità di remunerazione .....	26
7.3	SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA) (FACOLTATIVO, SU RICHIESTA DELL'AMMINISTRAZIONE).....	27
7.3.1	Informazioni utili per il Fornitore, modalità di remunerazione .....	28
7.4	CONTACT CENTER (FACOLTATIVO, SU RICHIESTA DELL'AMMINISTRAZIONE).....	28
	Gestione delle chiamate .....	29
	Tracking richieste.....	29
7.4.1	Informazioni utili per il Fornitore, modalità di remunerazione .....	29
<b>8</b>	<b>SERVIZI OPERATIVI.....</b>	<b>30</b>
8.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE A) .....	31
8.1.1	Vigilanza fissa .....	31

8.1.2	Vigilanza ispettiva .....	36
8.1.3	Vigilanza ispettiva mediante un Sistema di Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR) .....	39
8.1.4	Vigilanza antirapina.....	41
8.1.5	Vigilanza con unità cinofila .....	42
8.1.6	Gestione chiavi (servizio opzionale).....	43
8.1.7	Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (servizio opzionale) .....	44
8.2	CATEGORIA MERCEOLOGICA 2: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE B).....	45
8.2.1	Telesorveglianza con intervento .....	45
8.2.2	Televigilanza con intervento .....	47
8.2.3	Gestione chiavi (servizio opzionale).....	49
8.3	CATEGORIA MERCEOLOGICA 3: VIGILANZA NON ARMATA PER GLI IMPIANTI SPORTIVI E LUOGHI APERTI AL PUBBLICO O IN PUBBLICI ESERCIZI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE C) .....	49
8.3.1	Stewarding .....	49
8.3.2	Servizio d'ordine .....	52
8.4	CATEGORIA MERCEOLOGICA 4: VIGILANZA ARMATA PER TRASPORTO E SCORTA VALORI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE D) .....	53
8.4.1	Trasporto valori.....	53
8.4.2	Scorta valori .....	55
8.4.3	Contazione valori (servizio opzionale) .....	56
8.5	CATEGORIA MERCEOLOGICA 5: VIGILANZA ARMATA PER DEPOSITO E CUSTODIA VALORI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE E).....	57
8.5.1	Deposito e custodia valori .....	57
8.5.2	Contazione valori (servizio opzionale) .....	58
8.6	CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA .....	59
8.6.1	Servizi fiduciari .....	59
8.6.2	Gestione chiavi (servizio opzionale).....	60
<b>9</b>	<b>PREZZI DEI SERVIZI .....</b>	<b>60</b>
9.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI.....	61
<b>10</b>	<b>RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....</b>	<b>61</b>
10.1	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE .....	61
<b>11</b>	<b>VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO .....</b>	<b>62</b>
<b>12</b>	<b>REPORTISTICA.....</b>	<b>62</b>
<b>13</b>	<b>Quadro normativo specifico .....</b>	<b>63</b>
<b>14</b>	<b>DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE .....</b>	<b>64</b>
14.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO .....	64
14.2	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE .....	65
14.2.1	Esecuzione dei servizi.....	65
14.2.2	Sicurezza Sul Lavoro E Tutela Dell'ambiente .....	66

## 1 STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (di seguito, per brevità, anche “SDAPA”) per la fornitura dei servizi di vigilanza alle Pubbliche Amministrazioni, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI/ELIMINATI
11/2021	1.0	Prima Emissione	-

## 2 PREMESSA

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (per brevità anche solo “Sistema”), conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005, come dettagliatamente descritto al paragrafo 7 del “Capitolato d’Oneri per l’istituzione del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione ai sensi dell’art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 per servizi di vigilanza (di seguito anche solo “Capitolato d’Oneri”).

### 2.1 CATEGORIE MERCEOLOGICHE

Il presente SDAPA si compone di sei Categorie merceologiche, come di seguito:

- Categoria merceologica 1: vigilanza armata agli immobili in presenza (in linea con i servizi di cui all’art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A);
- Categoria merceologica 2: vigilanza armata agli immobili da remoto (in linea con i servizi di cui all’art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B);
- Categoria merceologica 3: vigilanza non armata per gli impianti sportivi e luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (in linea con i servizi di cui all’art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale C);
- Categoria merceologica 4: vigilanza armata per trasporto e scorta valori (in linea con i servizi di cui all’art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale D);
- Categoria merceologica 5: vigilanza armata per deposito e custodia valori (in linea con i servizi di cui all’art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale E);
- Categoria merceologica 6: vigilanza non armata agli immobili in presenza.

I Fornitori potranno abilitarsi alle singole Categorie merceologiche oggetto del presente SDAPA, secondo quanto previsto dal Bando Istitutivo e dal Capitolato d’Oneri.

### 2.2 APPALTI SPECIFICI

Le Stazioni Appaltanti che intendono acquisire i servizi attraverso lo SDAPA indicano un apposito Appalto Specifico, scegliendo: i servizi oggetto della procedura di acquisto, individuando le relative Categorie merceologiche tra quelle indicate al paragrafo 2.2. del Capitolato d’Oneri, in cui lo SDAPA è suddiviso; le quantità necessarie; l’eventuale suddivisione in Lotti; le basi d’asta; valorizzazione dei requisiti ivi inclusi quelli relativi ad AS finanziati in tutto o in parte con fondi PNRR o PNC; le condizioni di partecipazione alla procedura competitiva incluse le modalità di partecipazione in forma associata (RTI, Consorzi ordinari, Aggregazioni senza soggettività giuridica) e se del caso la possibilità del ricorso all’avvalimento.

Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell’art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all’art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e accordi quadro di cui all’art. 54 del codice dei

contratti pubblici; nel paragrafo 6 del presente Capitolato Tecnico saranno descritte le modalità di attivazione anche nel caso di adesione a Convenzione/Accordo Quadro.

Gli Appalti Specifici potranno essere indetti anche con riferimento agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10/02/2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12/02/2021 ("PNRR"), nonché dal PNC. In tale caso dovranno trovare applicazione le disposizioni contenute all'art. 47 D.L. n. 77/2021, convertito con Legge 29/07/2021, n. 108, volte a favorire le pari opportunità, generazionali e di genere nonché a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone disabili nell'ambito degli appalti suindicati.

### 3 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Addetto ai servizi fiduciari	<p>Persona fisica che svolge attività di accoglienza e portierato finalizzate a favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti.</p> <p>Non gli è consentito portare armi.</p>
Addetto al servizio d'ordine	<p>Persona fisica addetta ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi.</p> <p>Per l'espletamento del servizio è necessario inserimento nell'elenco istituito presso la prefettura.</p> <p>Non gli è consentito portare armi, né oggetti atti ad offendere e qualunque altro strumento di coazione fisica.</p>
Addetto sala conta	<p>Persona fisica addetta alla contazione del denaro nel servizio «Contazione valori». Deve eseguire le operazioni di contazione secondo le indicazioni impartite dalla Banca D'Italia. Può essere o non essere una Guardia Particolare Giurata.</p>
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	<p>L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto.</p>
Attività	<p>Attività programmabili relative ai "Servizi Operativi". Possono riguardare attività pianificate per tutta la durata contrattuale oppure per porzioni della stessa, e la pianificazione può essere modificata, in base a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico. La pianificazione delle attività deve essere registrata sul Programma Operativo dei Servizi (POS).</p> <p>Rientrano tra le attività anche gli interventi in caso di allarme che, pur se non pianificabili e pertanto non annotate sul POS, sono eseguite nell'ambito dei servizi di telesorveglianza e televigilanza (rif. Par. 8.2.1 e 8.2.2), programmabili e annotati sul POS. Gli interventi su allarme eseguiti dal fornitore devono comunque essere annotati sul Giornale delle Attività (Rif. Par. 7.1.2).</p>

TERMINI	DEFINIZIONI
Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine e <i>safety</i> (di seguito anche solo “Apprestamenti”)	Strumenti e/o impianti tecnologici di sicurezza (es. sistemi radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e portatili, ecc.).
Canone	Corrispettivo economico con cui sono compensate le Attività. L'importo del canone è determinato in funzione del prezzo unitario a base d'asta, tenuto conto di eventuale ribasso offerto dal Fornitore.
Contratto	L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici. Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto le casistiche che si possono presentare sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);</li> <li>• La Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;</li> <li>• La Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.</li> </ul>
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Dotazioni tecniche base	Dotazione tecnica, ulteriore a quanto previsto dalla legislazione vigente, di cui il Fornitore deve dotare il personale addetto al servizio. La Dotazione tecnica base include: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;</li> <li>• trasmettitore portatile personale per la segnalazione di “uomo disteso”, ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;</li> <li>• smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo (rif. Par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico).</li> </ul>

TERMINI	DEFINIZIONI
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione le attività previste nel Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nelle Schede Tecniche (vedi successiva definizione), nonché nell'eventuale Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giornale delle Attività (GDA)	Documento redatto dal Fornitore su base giornaliera (rif. par. 7.1.2), che attesta l'esecuzione a regola d'arte delle attività pianificate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (rif. par. 7.1.1).
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Guardia Particolare Giurata (G.P.G.)	Persona fisica cui la qualità di G.P.G. è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina.
Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	Documento elaborato dall'Amministrazione e fornito solo al Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, a seguito dell'impegno di riservatezza da parte di quest'ultimo, che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dagli utenti e dai dipendenti del Fornitore. Se specificato nell'Appalto Specifico, il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione per la definizione dello stesso, come meglio specificato nel paragrafo 7.3 del presente Capitolato Tecnico.
Obiettivo	<p>Sito e/o il complesso di edifici e/o l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze nonché gli Apprestamenti ivi presenti, nelle disponibilità dell'Amministrazione, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto del Contratto.</p> <p>Per i servizi "Trasporto Valori" e "Scorta Valori" è identificabile quale Obiettivo ogni edificio nel quale avviene il prelievo/scarico dei valori.</p> <p>Per i servizi "Deposito e custodia valori" e "Contazione valori" non è necessario identificare un Obiettivo, malgrado l'Amministrazione possa comunque identificare un Obiettivo fittizio (es. identificare l'Obiettivo con l'ultimo sito dell'Amministrazione in cui il bene/contante è transitato prima dell'arrivo al sito di lavorazione/custodia nella disponibilità del Fornitore).</p>
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Programma Operativo dei Servizi (POS)	Elaborato mensile, redatto su base giornaliera, gestito e reso disponibile attraverso il Sistema Informativo (SI), contenente la pianificazione temporale dei Servizi Operativi con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti (Rif. par. 7.1.1 del presente Capitolato Tecnico)
Rapporto di evento anomalo	Documento redatto dal Fornitore e allegato al Giornale delle Attività (GDA) che acquisisce elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza civile e penale che coinvolgono l'Obiettivo e/o le persone operanti nello stesso (rif. par. 7.1.2.1).

TERMINI	DEFINIZIONI
Responsabile del Servizio	<p>La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile, nei confronti della singola Amministrazione, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività.</p> <p>Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto.</p> <p>Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.</p> <p>È il referente per la modifica delle Attività pianificate.</p>
Responsabile Operativo del Servizio	<p>Per i servizi delle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6 è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del singolo Obiettivo. Nulla osta a che il Responsabile Operativo del servizio possa anche essere un soggetto operativo nell'ambito del Contratto. Al Responsabile del Servizio Operativo è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività per il singolo Obiettivo.</p> <p>Per i servizi "Trasporto Valori" e "Scorta Valori" è il responsabile del trasporto/scorta (capo scorta), a cui deve prendere parte, indipendentemente dalla presenza o meno di un Responsabile Operativo del Servizio negli Obiettivi di prelievo/scarico dei valori.</p> <p>Per i servizi di "Deposito e custodia valori" e "Contazione valori" viene identificato quale responsabile del sito, nella disponibilità dell'Operatore, nel quale avviene il deposito o la contazione.</p>
Schede Tecniche	<p>Schede disponibili nel Sistema, relative alle caratteristiche dei servizi oggetto del Bando, che costituiscono la base per la predisposizione dell'Appalto Specifico. L'utilizzo delle Schede Tecniche da parte della Stazione Appaltante permette a quest'ultima di selezionare i Servizi da richiedere indicando le relative quantità e basi d'asta. Si precisa che le Schede Tecniche afferenti alle Categorie merceologiche, rese disponibili in sede di Appalto Specifico, potranno essere oggetto di aggiornamento e di integrazione per tutta la durata dello SDAPA.</p>
Sistema Informativo (SI)	<p>Sistema informatico, predisposto dal Fornitore, che consente all'Amministrazione e al Fornitore di inserire, gestire e condividere le informazioni relative alle attività previste nel Contratto (rif. par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico)</p>
Servizi Gestionali	<p>Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.</p>
Servizi Operativi	<p>Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.</p>
Stazione Appaltante	<p>La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.</p>



TERMINI	DEFINIZIONI
Steward	<p>Persona fisica che svolge servizi presso complessi e impianti sportivi finalizzati al controllo dei titoli di accesso, all'instradamento degli spettatori ed alla verifica del rispetto del regolamento d'uso dell'impianto/complesso per conto delle società organizzatrici delle competizioni sportive.</p> <p>Per l'espletamento del servizio è necessario previo inserimento del nominativo nell'elenco istituito presso la prefettura di competenza.</p> <p>Non gli è consentito portare armi o altri oggetti atti ad offendere.</p>
Utente abilitato	Dipendente dell'Amministrazione, designato dalla stessa, a cui il Fornitore conferisce uno specifico privilegio di accesso al proprio Sistema Informativo, per la gestione operativa e il controllo dei Servizi. La lista degli Utenti abilitati è comunicata dall'Amministrazione al Fornitore all'interno del Verbale di avvio delle attività.
Verbale di avvio delle attività	Documento redatto dal Fornitore contestualmente all'avvio dell'esecuzione dei Servizi, in contraddittorio con l'Amministrazione, attraverso il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti per l'esecuzione dei servizi.
Verbale di cessazione delle attività	Documento redatto dal Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione, attraverso il quale il Fornitore, al termine del rapporto contrattuale, riconsegna l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti all'Amministrazione, ove applicabile, e decreta il termine di esecuzione dei servizi.

Tabella 1 – Glossario

#### 4 **OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche che potranno essere oggetto degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti, ovvero:

- Categoria merceologica 1: vigilanza armata agli immobili in presenza (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A);
- Categoria merceologica 2: vigilanza armata agli immobili da remoto (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B);
- Categoria merceologica 3: vigilanza non armata per gli impianti sportivi e luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale C);
- Categoria merceologica 4: vigilanza armata per trasporto e scorta valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale D);
- Categoria merceologica 5: vigilanza armata per deposito e custodia valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale E);
- Categoria merceologica 6: vigilanza non armata agli immobili in presenza.

Le Schede tecniche contengono una sintesi del presente Capitolato Tecnico e costituiscono la base per la predisposizione dell'Appalto Specifico. L'utilizzo di tali Schede tecniche permette alla Stazione Appaltante la selezione dei servizi da acquistare tramite l'Appalto Specifico, nonché la definizione delle quantità oggetto di acquisto e delle relative basi d'asta.

In particolare il Fornitore potrà essere chiamato a svolgere i seguenti servizi:

**A. Servizi Gestionali** (comuni a tutte le Categorie merceologiche)

Servizi Gestionali obbligatori:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI);

Servizi Gestionali facoltativi (su richiesta dell'Amministrazione):

- Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA);
- Call Center.

**B. Servizi Operativi**

Categoria 1: vigilanza armata agli immobili in presenza (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A)

- Vigilanza fissa;
- Vigilanza ispettiva;
- Vigilanza antirapina;
- Vigilanza con unità cinofila;
- Vigilanza ispettiva mediante un Sistema di Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR);
- Gestione chiavi (opzionale);
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (opzionale).

Categoria 2: vigilanza armata agli immobili da remoto (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B)

- Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
- Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo.
- Gestione chiavi (opzionale);
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (opzionale).

Categoria 3: vigilanza non armata per gli impianti sportivi e luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale C)

- Stewarding;
- Servizio d'ordine;
- Gestione chiavi (opzionale);
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (opzionale).

Categoria 4: vigilanza armata per trasporto e scorta valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale D)

- Trasporto valori;
- Scorta valori;
- Contazione valori (opzionale).

Categoria 5: vigilanza armata per deposito e custodia valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale E)

- Deposito e custodia valori;
- Contazione valori (opzionale).

Categoria 6: Vigilanza non armata agli immobili in presenza

- Servizi fiduciari;
- Gestione chiavi (opzionale).

Per i Servizi Gestionali non è previsto un corrispettivo specifico in quanto inclusi nel corrispettivo dei Canoni dei Servizi Operativi.

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico sono indicate le caratteristiche tecniche suggerite per la definizione dei servizi oggetto del presente Bando, fermo restando che la Stazione Appaltante potrà, in sede di Appalto Specifico, definire ulteriori caratteristiche, eventualmente migliorabili in offerta tecnica dal Fornitore.

#### **4.1 STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO**

Di seguito vengono descritte le principali strutture e le relative figure/funzioni minime delle quali il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

##### **4.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, e saranno indicate nel Verbale di avvio delle attività (rif. Par. 6.3 del presente Capitolato Tecnico).

Da parte del Fornitore:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile Operativo del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti

dell'Amministrazione, per ogni singolo Obiettivo, di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività previste nel Contratto. È facoltà del Fornitore nominare un unico Responsabile Operativo del Servizio anche per una pluralità di Obiettivi.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti il Contratto;
- supporto ai processi di fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Piano Operativo delle Attività.

Nulla osta a che il Responsabile Operativo del Servizio possa anche svolgere Servizi Operativi nell'ambito del Contratto.

Per i servizi "Trasporto Valori" e "Scorta Valori" è il responsabile del trasporto/scorta (capo scorta), a cui deve prendere parte, indipendentemente dalla presenza o meno di un Responsabile Operativo del Servizio negli Obiettivi di prelievo/scarico dei valori.

Per i servizi di "Deposito e custodia valori" e "Contazione valori" viene identificato quale responsabile del sito, nella disponibilità dell'Operatore, nel quale avviene il deposito o la contazione.

Da parte dell'Amministrazione:

- Il **Supervisore**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei Supervisor Operativi. Il Supervisore, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- Il **Supervisore Operativo**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per il singolo Obiettivo. Al Supervisore Operativo verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto per il singolo Obiettivo. Per i servizi "Trasporto Valori", "Scorta Valori", "Deposito e custodia valori" e "Contazione valori" è necessario che l'Amministrazione identifichi un Supervisore Operativo nel Verbale di avvio delle attività, indipendentemente dalla presenza di un Obiettivo o meno.

Segnala al Supervisore tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:

- eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
- regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
- ogni altro elemento richiesto dal Supervisore.

Nulla osta a che il **Supervisore** coincida con il **Supervisore Operativo** di uno o più Obiettivi, eventualmente anche di tutti gli Obiettivi.

#### **4.1.2 STRUTTURA OPERATIVA**

Il Fornitore, nella figura del Responsabile Operativo del Servizio, per la corretta erogazione dei servizi, identifica il personale, tra quello che compone la sua struttura operativa, adibito alle singole Attività. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico ed

eventualmente nel Capitolato Tecnico integrativo redatto in fase di Appalto Specifico, nel Programma Operativo dei Servizi (POS) e concordati con l'Amministrazione.

Il personale dedicato dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, salvo diversamente previsto dalla normativa nel caso della Categoria merceologica 3, per i quali si rimanda ai paragrafi 8.3.1 e 8.3.2 del presente Capitolato Tecnico. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

Il Fornitore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività.

Riguardo alle G.P.G., la divisa è approvata dalle competenti autorità e il necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse deve essere provvisto loro dal Fornitore in conformità alle disposizioni di legge. Inoltre il Fornitore dovrà mettere a disposizione eventuali dotazioni tecniche aggiuntive, previste nel presente Capitolato Tecnico o offerte in Offerta Tecnica, garantendone la costante e piena funzionalità.

Il Fornitore provvederà 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.

Il Fornitore deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI, che egli avrà accettato sottoscrivendolo, di concerto con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) dell'Amministrazione, come meglio specificato nel paragrafo 14.2 del presente Capitolato Tecnico.

#### **4.1.2.1 Comportamento del personale**

Il personale del Fornitore adibito ai servizi 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 dall'Amministrazione.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti qualora riceva dalla Amministrazione segnalazioni di violazione del suddetto obbligo.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture delle Amministrazioni e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

#### **4.1.2.2 Sostituzione del personale**

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei

Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro un termine congruo (ad es. 7 giorni) assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto in Offerta Tecnica e decorrente dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

## **5 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO**

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, secondo quanto disciplinato dal presente Capitolato Tecnico, eventualmente dal Capitolato Tecnico integrativo redatto in fase di Appalto Specifico e nell'eventuale Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a istruire il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi in oggetto con specifici corsi professionali se tale impegno è stato indicato in Offerta Tecnica, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e a quelli indicati nel presente Capitolato Tecnico, e ad assicurare la frequenza dei corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. I corsi di formazione dovranno avere contenuti attinenti alle caratteristiche dei servizi sui quali è allocato il personale.

Il contesto formativo è evidentemente collegato alle conoscenze e competenze attribuite al personale coinvolto.

Si precisa che la formazione di seguito elencata è riferita a Contratti di durata maggiore di 12 mesi. Per i Contratti di durata inferiore, l'Amministrazione deciderà quale livello formativo è indispensabile, definendolo in documentazione di gara.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'integrazione della formazione, anche per contratti di durata inferiore a 12 mesi, dove si manifestino nuove tipologie di rischio criminosi.

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., deve provvedere affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.

### **Informazioni sui rischi specifici degli Obiettivi**

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (Supervisore, RSPP o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare e in relazione alle attività oggetto dell'Appalto Specifico, per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività da svolgere. Tale attività, che si formalizza nel documento DUVRI, deve essere condivisa e sottoscritta dal Supervisore e dal Responsabile del Servizio.

Tale documento dovrà essere sempre mantenuto aggiornato, in funzione di una possibile evoluzione dei rischi presso gli Obiettivi, e di conseguenza nuovamente condiviso e sottoscritto.

Il Fornitore s’impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

### **Trattamento dei dati personali**

Il personale chiamato ad erogare i Servizi di vigilanza come dal presente Capitolato Tecnico, deve essere designato, a cura del Fornitore, come *“autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018”*.

Il Fornitore deve formare il personale impiegato, relativamente alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Il Fornitore s’impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione deve avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.

### **5.1 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE**

Ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, come eventualmente emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati n. 2016/679, il Fornitore deve garantire che ogni risorsa abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- rischi professionali, sia connessi all’attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro; si precisa che l’analisi di rischio deve esser stata sviluppata in conformità alla norma europea EN 31000;
- rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell’Amministrazione;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Il Fornitore deve garantire che almeno una delle risorse in servizio presso l’Obiettivo, tra tutte quelle contemporaneamente in turno, abbia la conoscenza di manovre elementari afferenti ai rischi di *safety - security* individuati nel DUVRI, sui seguenti impianti tecnologici degli Obiettivi:

- impianti elettrici, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di ventilazione e condizionamento, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di distribuzione gas e acqua, con particolare attenzione alle valvole d’intercettazione;
- impianti di sollevamento (es. ascensori e montacarichi), con particolare attenzione alla manovra di riporto al piano.

Inoltre il Fornitore deve garantire a tutte le risorse impiegate presso gli Obiettivi, entro la firma del Verbale di avvio delle attività, l’erogazione di corsi di formazione specifica istituiti nell’ambito di un percorso formativo teorico-pratico, anche eventualmente integrato in sede di Offerta Tecnica e relativo alle specifiche necessità legate all’ esecuzione dei Servizi oggetto dell’appalto. Il Fornitore dovrà dimostrare che il 100% degli addetti ai servizi impiegati abbia completato il suddetto percorso formativo. La dimostrazione avviene mediante presentazione all’Amministrazione delle attestazioni di avvenuta formazione specifica con superamento della prova di profitto.

Tali corsi s’intendono supplementari rispetto a quelli previsti obbligatoriamente dalle vigenti norme:

Figura impiegata	Ambito formativo obbligatorio
Addetto ai servizi fiduciari	-
Addetto al servizio d'ordine	Formazione ai sensi del D.M. 6/10/2009 – <i>“Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi, le modalità per la selezione e la formazione del personale, gli ambiti applicativi e il relativo impiego, di cui ai commi da 7 a 13 dell'articolo 3 della legge 15 luglio 2009, n. 94.”</i>
Addetto sala contazione	Formazione sulle modalità di svolgimento del servizio indicate dalla Banca D'Italia.
Guardia Particolare Giurate - G.P.G.	Disposizioni in termini di formazione impartite dal Ministero dell'Interno.  Qualora l'Appalto Specifico avesse ad oggetto servizi di sicurezza sussidiaria (D.M. n. 154/2009) valgono anche le disposizioni di formazione minima impartite dalla prefettura.  Qualora l'Appalto Specifico avesse ad oggetto servizi presso gli aeroporti, valgono anche le disposizioni di formazione minima impartite dalla prefettura e dall'ENAC.
Steward	Formazione ai sensi del D.M. 8/08/2007 – <i>“Organizzazione e servizio degli “steward” negli impianti sportivi”</i> .

Tabella 2 – Ambito formativo obbligatorio

Inoltre, in base alla tipologia di figure coinvolte, qualora il contesto di esecuzione lo richieda, le disposizioni in termini di formazione obbligatoria possono essere integrate con specifici livelli minimi definiti dalla Stazione Appaltante (Es. per il personale addetto ai varchi di sicurezza, la Stazione Appaltante può richiedere di dimostrare di avere partecipato con verifica di apprendimento a percorsi formativi specializzati su contesti ad alto rischio, oppure di profiling e intervista di visitatori sospetti, che renderanno tale personale in grado di prestare un servizio sempre più efficiente ed efficace, nel contesto peculiare in cui è chiamato ad operare).

Per i Contratti di fornitura di durata pluriennale, a ogni addetto deve essere, inoltre, garantito l'aggiornamento annuale del percorso formativo specifico teorico-pratico. L'aggiornamento deve avvenire entro 12 mesi dalla data della precedente formazione, termine entro cui il Fornitore deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione specifica con superamento della prova di profitto. Gli aggiornamenti devono avere una durata minima di 4 ore, salvo diversa durata indicata dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico, e possono riguardare anche ulteriori temi specificatamente concordati con il Supervisore.

Sia la formazione obbligatoria sia quella aggiuntiva dovranno essere impartite a onere del Fornitore.



#### **5.1.1 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER IL RESPONSABILE OPERATIVO DEL SERVIZIO**

Il Responsabile Operativo del Servizio deve essere costantemente in contatto con tutto il personale in servizio e deve essere pronto ad intervenire tempestivamente, ove vengano segnalate situazioni anomale, non risolvibili a distanza. La peculiarità di impiego nel contesto di questi specifici Obiettivi e la responsabilità gestionale affidata a questo soggetto impongono, limitatamente all'espletamento dei servizi di cui alle Categorie merceologiche 1, 3 e 6, che la sua formazione di base sia integrata obbligatoriamente da ulteriori percorsi formativi. La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 4 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- gestione di un oggetto abbandonato, che per una ragione qualsiasi possa essere ritenuto a rischio di esplosione;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- modelli di comportamento da tenere sulla scena di un crimine;
- modalità di interazione e gestione di soggetti disabili, palesi od occulti (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- modalità di verifica taratura di eventuali apprestamenti tecnologici (qualora l'Appalto Specifico ne preveda l'impiego).
- modalità di verifica taratura di un rivelatore di metalli ad arco, con pieni poteri di intervento sui livelli di sensibilità dell'apparato (solo per la Categoria merceologica 1, qualora l'Appalto Specifico preveda la gestione di rivelatore di metalli ad arco);
- modalità di verifica e di taratura di un apparato radiogeno, con pieni poteri di intervento sulle regolazioni dell'apparato stesso (solo per la Categoria merceologica 1, qualora l'Appalto Specifico preveda la gestione di apparato radiogeno).

#### **5.1.2 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEI SERVIZI DELLA CATEGORIA MERCEOLOGICA 1**

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 12 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza (rif. Par. 7.3), per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- modalità di gestione di un eventuale conflitto con i visitatori;
- elementi di psicologia comportamentale, con particolare attenzione ai rapporti con soggetti con disabilità palesi od occulte (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- comportamenti antiterrorismo, con approfondimenti afferenti alla gestione di oggetti abbandonati, di telefonate terroristiche, di lettere, pacchi e plichi sospetti;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- formazione sulle modalità di evacuazione dei visitatori, ove l'evacuazione venga dichiarata da soggetti debitamente autorizzati;
- tecniche elementari d'individuazione di documenti di riconoscimento potenzialmente contraffatti, che possano esser esibiti dai visitatori;
- comportamento sulla scena del crimine;
- per le sole GPG che svolgono il Servizio di Vigilanza Ispettiva, è prevista una formazione specifica sulle modalità di conduzione di tale attività, in conformità alle tipologie di controlli (rif. par. 8.1.1).

**5.1.2.1 Requisiti specifici di formazione per le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso**

Le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di *security* finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso, come descritto nel paragrafo 8.1.1.1, richiedono particolari requisiti formativi, ulteriori rispetto a quanto già descritto.

Di seguito sono elencati gli ambiti formativi delle G.P.G. addette alla gestione dei principali apprestamenti di *security* impiegati nei varchi di ingresso ai visitatori.

Ambito Formativo	Facoltativo / Obbligatorio
Utilizzo tecnico dell'Apparato radiogeno, ivi incluse: <ul style="list-style-type: none"><li>le operazioni all'avvio di verifica di funzionalità dell'apparato, prima dell'apertura del varco ai visitatori. A tal fine viene utilizzata la valigia standardizzata di test o altra procedura e strumentazione indicata dal fornitore dell'apparato e fornita dall'Amministrazione;</li><li>riconoscimento di oggetti, evidenziati sul monitor, che richiedono un ulteriore esame approfondito da parte della G.P.G.;</li><li>compilazione del registro dei controlli.</li></ul>	OBBLIGATORIO se è oggetto dell'Appalto Specifico la gestione dell'Apparato radiogeno
Utilizzo tecnico del rivelatore di metalli, sia ad arco sia a spatola, ivi incluse: <ul style="list-style-type: none"><li>le operazioni all'avvio di verifica di funzionalità dell'apparato, prima dell'apertura del varco ai visitatori. A tal fine viene utilizzata la attrezzatura standardizzata di test od altra procedura e strumentazione indicata dal produttore dell'apparato e fornita dall'Amministrazione;</li><li>addestramento all'individuazione, sul corpo del visitatore, di oggetti che possono aver attivato la segnalazione di allarme del rivelatore di metalli;</li><li>compilazione del registro dei controlli.</li></ul>	OBBLIGATORIO se è oggetto dell'Appalto Specifico la gestione del rivelatore di metalli ad arco o a spatola
Formazione avanzata per il Responsabile Operativo del Servizio afferente al rivelatore di metalli, dotato di appositi privilegi di accesso alla programmazione del rivelatore di metalli, utilizzando la specifica attrezzatura standardizzata di test fornita dall'Amministrazione, diversa da quella che viene quotidianamente utilizzata dall'operatore; compilazione del registro dei controlli.	OBBLIGATORIO se è oggetto dell'Appalto Specifico la gestione del rivelatore di metalli ad arco

*Tabella 3 – Formazione per le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso*

Considerando che le G.P.G. addette alla gestione degli apprestamenti di *security* finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso potrebbero ruotare nei vari ruoli di gestione del varco e/o fungere da backup, andrebbero formate

su tutti gli apprestamenti, fermo restando che se l'organizzazione del fornitore non prevedesse intercambiabilità dei ruoli, la formazione di ogni G.P.G. sarebbe limitata all'Apprestamento che è chiamata a gestire.

#### **5.1.2.2 Requisiti specifici per la formazione delle G.P.G. addette alla gestione della postazione locale di comando e controllo**

La G.P.G. addetta alla postazione di comando e controllo presso l'Obiettivo, come descritto nel paragrafo 8.1.1.5 del presente Capitolato Tecnico, deve avere piena e diretta conoscenza di tutta l'impiantistica di *security* presente all'interno della postazione.

A tal fine l'Amministrazione metterà a disposizione i manuali tecnici degli apparati e si accerterà che la G.P.G. in servizio sia in grado di effettuare manovre ordinarie e straordinarie, escluse manovre che richiedano l'intervento di un tecnico di manutenzione, in modo da garantire la continua funzionalità degli impianti in questione.

La G.P.G. addetta alla postazione deve essere in grado di rispondere a quesiti posti dei visitatori, che ad esempio desiderano inserire osservazioni nel registro delle segnalazioni, offrendo appropriata assistenza.

La G.P.G. addetta alla postazione deve anche essere in grado di gestire le chiavi di varie zone dell'Obiettivo, secondo istruzioni che verranno fornite a cura dell'Amministrazione.

#### **5.1.2.3 Requisiti specifici di formazione per le G.P.G. addette alle attività complementari di sicurezza**

In considerazione del fatto che le G.P.G. addette alle attività complementari di sicurezza, come da paragrafo 8.1.1.6 del presente Capitolato Tecnico, possono essere utilizzate anche per la temporanea sostituzione di altre G.P.G. in servizio, i requisiti formativi sono gli stessi descritti in precedenza, proprio per garantire una agevole e affidabile interoperabilità.

#### **5.1.3 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEI SERVIZI DELLA CATEGORIA MERCEOLOGICA 2**

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 8 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza (rif. Par. 7.3), per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo);
- comportamento sulla scena del crimine (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo);
- formazione specifica sulle modalità di conduzione di vigilanza ispettiva, in conformità alle tipologie di controlli (rif. par. 8.1.1) (solo per il personale impiegato nell'intervento presso l'Obiettivo).

#### **5.1.4 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEI SERVIZI DELLA CATEGORIA MERCEOLOGICA 3**

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 4 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza (rif. Par. 7.3), per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto.

#### **5.1.5 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEI SERVIZI DELLE CATEGORIE MERCEOLOGICHE 4 E 5**

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 8 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza (rif. Par. 7.3), per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- rischio di eventi criminosi e modalità di gestione durante le operazioni di prelievo/consegna/gestione dei valori.

#### **5.1.6 REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE PER TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEI SERVIZI DELLA CATEGORIA MERCEOLOGICA 6**

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 8 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- compilazione del Giornale Delle Attività (GDA) e consultazione del Sistema Informativo (SI);
- Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) o corrispondenti procedure di sicurezza (rif. Par. 7.3), per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- modalità di gestione di un eventuale conflitto con i visitatori;
- elementi di psicologia comportamentale, con particolare attenzione ai rapporti con soggetti con disabilità palesi od occulte (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- comportamenti antiterrorismo, con approfondimenti afferenti alla gestione di oggetti abbandonati, di telefonate terroristiche, di lettere, pacchi e plichi sospetti;
- formazione sulle modalità di evacuazione dei visitatori, ove l'evacuazione venga dichiarata da soggetti debitamente autorizzati;
- tecniche elementari d'individuazione di documenti di riconoscimento potenzialmente contraffatti, che possano esser esibiti dai visitatori.

### **6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

La Stazione Appaltante seleziona i Servizi Gestionali e i Servizi Operativi da richiedere in Appalto Specifico, come descritti nei paragrafi 7 e 8 del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, eventualmente nel Capitolato Tecnico integrativo redatto in fase di Appalto Specifico e nell'eventuale Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC o nelle modalità specificate dalla Stazione Appaltante.

Di seguito si riportano i diversi ruoli che la Stazione Appaltante e l'Amministrazione possono assumere:

**Caso 1** - la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);

**Caso 2** - la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;

**Caso 3** - la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.

#### **6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE**

La Stazione Appaltante definirà nella documentazione dell'AS tempi e modalità per l'esecuzione dei sopralluoghi, valutando se renderlo obbligatorio ed assegnando un termine congruo rispetto alla dimensione dell'Obiettivo.

#### **6.2 ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE**

Nel caso di Stazione Appaltante che funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro (Caso 1): l'Amministrazione aderirà alla Convenzione/Accordo Quadro secondo la procedura definita dalla Stazione Appaltante.

In ogni Caso (Casi 1, 2 e 3) le Attività oggetto di esecuzione saranno quelle formalizzate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (Rif. par. 7.1.1), approvate dalla Amministrazione e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio e il Responsabile Operativo del Servizio.

Se l'Amministrazione necessita di ulteriori/minori Attività rispetto a quelle pianificate all'interno del primo POS, potrà comunque richiedere, nel rispetto delle modifiche contrattuali consentite ai sensi dell'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016, di aggiornare il POS per tali Attività, riferite ai Servizi Operativi già oggetto dell'Appalto Specifico, che saranno formalizzate all'interno del POS dal Fornitore. Non potranno tuttavia essere aggiunte attività relative a Servizi non oggetto dell'Offerta del Fornitore.

##### **ESEMPIO 1 (Caso 1 al paragrafo 6 del presente Capitolato Tecnico)**

Se il Fornitore è risultato aggiudicatario di un Appalto Specifico come di seguito:

- Servizio Gestionale facoltativo "Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA)" (si ricorda che i Servizi Gestionali "Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività" e "Allestimento e gestione del Sistema Informativo" sono obbligatori, e come tali sempre oggetto dell'Appalto Specifico);
- Vigilanza fissa: 10.500 ore in 24 mesi;
- Vigilanza ispettiva: 1.200 ispezioni in 24 mesi;
- Gestione chiavi: 10 buste sigillate contenenti chiavi per un periodo di 24 mesi;
- Trasporto valori: 40 trasporti da 3 soste ciascuno per carico/scarico in 24 mesi.

Se l'Amministrazione ha aderito alla Convenzione/Accordo Quadro con i servizi di seguito:

- Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA)
- Vigilanza fissa: 1.000 ore in 24 mesi;
- Vigilanza ispettiva: 200 ispezioni in 24 mesi;

L'Amministrazione, secondo le modalità definite nell'Appalto Specifico, e nel rispetto dei vincoli contrattuali:

- potrà modificare unilateralmente il numero di ore, in aumento e in diminuzione, di vigilanza fissa;
- potrà modificare unilateralmente il numero di ispezioni, in aumento e in diminuzione, di vigilanza ispettiva;
- potrà attivare ulteriori Servizi Operativi diversi dalla Vigilanza fissa e Vigilanza ispettiva, purché inclusi dell'Appalto Specifico che il Fornitore si è aggiudicato (gestione chiavi e trasporto valori).

##### **ESEMPIO 2 (Casi 2 e 3 al paragrafo 6 del presente Capitolato Tecnico)**

Se il Fornitore è risultato aggiudicatario di un Appalto Specifico come di seguito:

- Vigilanza fissa: 1.000 ore in 24 mesi;
- Vigilanza ispettiva: 200 ispezioni in 24 mesi;

L'Amministrazione, secondo le modalità definite nell'Appalto Specifico, e nel rispetto dei vincoli contrattuali:

- potrà modificare unilateralmente il numero di ore, in aumento e in diminuzione, di vigilanza fissa;
- potrà modificare unilateralmente il numero di ispezioni, in aumento e in diminuzione, di vigilanza ispettiva;
- non potrà in nessun caso, nell'Ambito dello stesso Appalto Specifico, attivare Servizi Gestionali (fermo restando che i Servizi Gestionali "Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività" e "Allestimento e gestione del Sistema Informativo" sono obbligatori, e come tali sempre oggetto dell'Appalto Specifico) o ulteriori Servizi Operativi diversi dalla Vigilanza fissa e Vigilanza ispettiva.

### 6.3 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Verbale di avvio delle attività rappresenta il documento, messo a disposizione dall'Amministrazione, con il quale il Fornitore avvia i servizi.

Nel caso di servizi riferiti alle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6, nel Verbale di avvio delle attività il Fornitore prende formalmente in carico gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, per eseguire i servizi richiesti.

Nel caso dei servizi riferiti alle Categorie merceologiche 4 e 5 nel Verbale si annotano gli elementi principali del servizio, demandando a singole appendici al Verbale la presa in carico dei singoli servizi di trasporto/scorta/custodia e contazione dei valori.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di avvio delle attività deve prevedere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6	Categorie merceologiche 4 e 5
Organizzazione dell'Amministrazione (Supervisore, Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), nonché modalità di interfacciamento	X	X
Attestazione della presa in consegna degli Obiettivi, eventuali Apprestamenti e dei servizi	X	X (limitatamente ai servizi)
Elenco degli eventuali Apprestamenti che il Fornitore prende in carico e relativo dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro)	X	

Sezioni	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6	Categorie merceologiche 4 e 5
materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, etc)		
Elenco delle attività autorizzate in subappalto	X	X
Modalità di espletamento delle attività richieste	X	X

Tabella 4 – Sezioni del Verbale di avvio delle attività

Qualora si verificasse una modifica della consistenza degli Obiettivi originari, ovvero l'esigenza di Attività ulteriori, il Verbale di avvio delle attività dovrà essere redatto anche per le nuove consistenze/Attività, secondo le modalità precedentemente illustrate.

#### 6.4 VERBALE DI CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .

Nel caso di servizi riferiti alle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6, il Verbale di cessazione delle attività rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, oggetto del Verbale di avvio delle attività.

Nel caso dei servizi riferiti alle Categorie merceologiche 4 e 5 in singole appendici al verbale si attesta la riconsegna dei valori gestiti con i servizi di trasporto/scorta/custodia e contazione dei valori.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli Obiettivi, ed in tale data si provvederà alla firma del Verbale di cessazione delle attività, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6	Categorie merceologiche 4 e 5
Elenco della documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione	X	
Elenco degli Apprestamenti precedentemente presi in carico dal Fornitore, della quale la gestione viene nuovamente assunta in carico dall'Amministrazione	X	
Informazioni per la continuità del servizio	X	X

Tabella 5 – Sezioni del Verbale di cessazione delle attività

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del Fornitore subentrante.

Quindi, su richiesta del Supervisore, il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire al Fornitore subentrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore subentrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunioni ed incontri tesi a facilitare il passaggio di consegne.

## **7 SERVIZI GESTIONALI**

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività (obbligatorio);
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (obbligatorio);
- Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza antincendio (MSA) (facoltativo, su richiesta dell'Amministrazione)
- Call Center (facoltativo, su richiesta dell'Amministrazione).

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

Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel valore del Canone dei Servizi Operativi.

### **7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Nell'ambito del Contratto, il Fornitore deve opportunamente programmare i Servizi Operativi (schedulazione temporale delle singole attività previste), con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle Attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

La Programmazione e la Consuntivazione dei Servizi Operativi sono formalizzate attraverso la redazione dei seguenti documenti, la cui gestione (inserimento, modifiche, approvazione, aggiornamenti, messa a disposizione) deve avvenire attraverso il Sistema Informativo (SI) (rif. par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico):

- il Programma Operativo dei Servizi (POS);
- il Verbale di controllo;
- il Giornale delle Attività (GDA).

#### **7.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DEI SERVIZI (POS)**

Il Fornitore, su indicazione dell'Amministrazione, deve provvedere alla pianificazione temporale dei Servizi Operativi con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti, redigendo un apposito Programma Operativo dei Servizi (POS), gestito e reso disponibile attraverso il SI, che consiste nella pianificazione con rappresentazione grafica delle singole attività.

Il POS consiste in un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, da consegnare al Supervisore e al Supervisore Operativo con un anticipo di 5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto in Offerta Tecnica.

Il POS s'intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni dalla sua messa a disposizione al Supervisore, ovvero diverso termine se indicato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto in Offerta Tecnica, il quale può richiedere aggiornamenti più frequenti in qualunque momento lo ritenga opportuno, anche a fronte di situazioni non inizialmente previste (es. indisponibilità dell'edificio, avvio di nuove Attività).



#### **7.1.1.1 Verbale di controllo**

Il controllo dell'esecuzione di tutte le Attività svolte dal Fornitore deve risultare dalla redazione di un apposito Verbale di Controllo, che consiste in un elaborato mensile, su base oraria, ottenuto integrando il POS con le informazioni sull'effettiva esecuzione delle attività previste nel mese precedente.

Per garantire la massima visibilità, il Verbale di Controllo deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione attraverso il SI.

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro il primo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico, ed accettato dal Supervisore entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione, se non diversamente definito in sede di Appalto Specifico da parte della Stazione Appaltante.

La firma del Verbale di Controllo da parte del Supervisore, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

#### **7.1.2 GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)**

La consuntivazione temporale dei Servizi Operativi, con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti, delle attività pianificate nel POS deve risultare da un apposito Giornale delle Attività (GDA), redatto quotidianamente e sottoscritto dal Fornitore, che comprova l'esecuzione a regola d'arte delle attività elencate nel POS (es. orari d'inizio e di fine delle attività, numero di ore erogate per singolo Servizio, eventuali eventi anomali riscontrati).

Il GDA deve essere inserito nel SI entro 8 (otto) ore dalla conclusione dell'attività in questione, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto in Offerta Tecnica.

Il Supervisore e il Supervisore Operativo devono poter inserire nel GDA proprie osservazioni, eventuali commenti, elogi, puntualizzazioni e controdeduzioni.

Il GDA è articolato con le stesse sezioni in cui è articolato il POS, pertanto, esso si ottiene integrando i contenuti del POS sia con lo stato d'avanzamento delle attività programmate sia con l'inserimento delle attività non programmate nel POS.

Il GDA deve contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della fatturazione dei Servizi (es. numero di ore erogate nel mese del Servizio di vigilanza fissa, etc.).

Ove appropriato, in conseguenza di eventi rilevanti ai fini della tutela anticrimine, il Fornitore deve allegare al GDA il Rapporto di evento anomalo (rif. par. 7.1.2.1).

##### **7.1.2.1 Rapporto di evento anomalo**

Al verificarsi di eventi accidentali o criminosi che afferiscano alla salute di persone o alla proprietà/possesso di beni, il Fornitore deve redigere il Rapporto di evento anomalo. Il Fornitore deve adoperarsi per raccogliere il massimo numero di elementi, al fine di facilitare la ricostruzione dell'evento e le eventuali successive indagini avendo cura di non intralciare le Autorità eventualmente intervenute.

#### **7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Il presente Servizio è remunerato con i servizi Operativi.

#### **7.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO:**

Il Fornitore è tenuto, entro 30 giorni dalla stipula del Contratto, salvo diversa scadenza richiesta dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerta in Offerta Tecnica, ad implementare e tenere costantemente operativo un Sistema Informativo, che permette sia all'Amministrazione, sia al Fornitore stesso, di avere costantemente a disposizione un quadro aggiornato e completo delle attività svolte presso i vari Obiettivi.

Di seguito si riporta un elenco minimo di informazioni che devono essere gestite dal Sistema Informativo:

- nome, cognome, numero di matricola, qualifica, ora di entrata in servizio e termine del servizio per ogni singola risorsa impiegata, con indicazione della attività specifica a cui è stata destinata, ad esempio gestione della postazione di comando e controllo, trasporto valori, etc;
- POS ed eventuale MSA;
- GDA;
- Registro dei controlli;
- (se applicabile) Registro delle segnalazioni;
- (se applicabile) anagrafica degli Apprestamenti in gestione al Fornitore;
- (se applicabile) orario nel quale è stata completata l'attività di verifica preliminare degli Apprestamenti, con indicazione dell'orario in cui il varco di sicurezza è diventato pienamente operativo;
- (se applicabile) orario nel quale è stata completata l'attività di chiusura degli apparati del varco ed il varco di sicurezza non è quindi più operativo;
- (se applicabile) indicazione semplificata di eventuali annotazioni nel registro di controllo degli Apprestamenti;
- (se applicabile) orario di manifestazione di malfunzionamento di un Apprestamento, orario nel quale è stato richiesto l'intervento del tecnico di manutenzione, orario di arrivo sul posto del tecnico e orario di ripristino della piena funzionalità dell'Apprestamento;
- (se applicabile) orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
- (se applicabile) situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;
- (se applicabile) orari durante i quali è stata svolta attività di stewarding/servizio d'ordine;
- (se applicabile) orari durante i quali è stata svolta attività di trasporto/scorta/custodia/contazione valori.

Ulteriori informazioni e funzionalità possono essere definiti in sede di Appalto Specifico dalla Stazione Appaltante, nonché concordati tra l'Amministrazione e Fornitore in fase di esecuzione. In fase di Appalto Specifico dovranno inoltre essere definite le modalità di accesso al SI da parte dell'Amministrazione.

Resta inteso che il SI deve essere accessibile agli utenti designati dall'Amministrazione, ai quali deve essere assegnata un'utenza contrassegnata da codice identificativo personale e parola chiave, consentendo all'Amministrazione di avere diretto e pieno accesso a tutti gli eventi connessi all'attività di servizio, sia per controllare il rispetto degli impegni contrattuali, sia per individuare possibili anomalie.

In caso di mancato funzionamento del Sistema informativo, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino, salvo applicazione di eventuale penale, entro i termini stabiliti dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico.

#### **7.2.1 INFORMAZIONI UTILI PER IL FORNITORE, MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

##### **7.2.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- Livelli di servizio richiesti e relativi Key Performance Indicator, a titolo indicativo:
  - Tempo medio tra malfunzionamenti;
  - Tempo massimo di malfunzionamento;
  - Tempo massimo di intervento;
  - Tempo medio di ripristino o tempo massimo di ripristino.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo.

##### **7.2.1.2 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio si intende remunerato con la remunerazione dei servizi Operativi.

### **7.3 SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA) (FACOLTATIVO, SU RICHIESTA DELL'AMMINISTRAZIONE)**

L'Amministrazione è tenuta a definire le procedure di sicurezza che intende adottare (ad esempio l'ingresso dei visitatori potrebbe essere gestito in molti modi diversi: si potrebbe definire o meno la necessità di avvertire la persona di contatto interna all'Amministrazione prima di consentire l'accesso, potrebbero essere rilasciati badge con diversi gradi di autorizzazione, potrebbero esserci orari il cui ingresso non è consentito, etc.), e trasferirle al Fornitore in modo che possa metterle in atto.

Tali procedure potrebbero essere formalizzate in un documento unico che le contenga, così da facilitarne l'aggiornamento e la condivisione. Tale documento nel presente Capitolato Tecnico prende il nome di Manuale di Sicurezza Anticrimine, salvo diverso nome che l'Amministrazione potrebbe adottare.

Il Manuale della Sicurezza Anticrimine è un documento che definisce in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dai terzi presenti nell'Obiettivo e dai dipendenti del Fornitore. L'eventuale redazione è a cura dell'Amministrazione, tuttavia, se richiesto dalla stessa, il Fornitore è tenuto a fornire supporto all'Amministrazione per la definizione del documento; resta tuttavia onere dell'Amministrazione l'approvazione del documento, come pure la divulgazione formale ai soggetti coinvolti nelle procedure, inclusi i propri dipendenti.

Pertanto, se richiesto in sede di Appalto Specifico, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, ovvero diverso termine assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto in Offerta Tecnica, il Fornitore deve elaborare e consegnare al Supervisore un documento, specifico per i singoli Obiettivi, contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire il raggiungimento di appropriati livelli di sicurezza anticrimine. Tali livelli vengono determinati in funzione del livello di rischio attribuito, in conformità alla norma EN 31000. Il Fornitore è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dall'Amministrazione.

Il Supervisore, entro 15 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA che dovranno essere recepite dal Fornitore entro 10 giorni, salvo diversi termini assegnati dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o migliorati in Offerta Tecnica o concordati tra le parti.

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni dei paragrafi che possono essere oggetto del MSA:

- modalità di sviluppo dell'analisi di rischio, modalità di determinazione dell'impatto e della probabilità di accadimento del rischio, attribuzione della classe di rischio specifico, in conformità a quanto indicato dalla norma EN 31000;
- descrizione degli Apprestamenti e loro principali modalità di utilizzo;
- procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo;
- procedure per il controllo dei visitatori;
- procedure per il controllo di borse che i visitatori vogliano introdurre all'interno degli Obiettivi;
- procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- procedure di sicurezza per la gestione di oggetti abbandonati di cui non sia possibile identificare il proprietario;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungono da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
  - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
  - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno degli Obiettivi, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio

di allarme incendio, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:

- gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
- gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano visitatori, il personale dipendente del Fornitore, il personale dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente del Fornitore, un visitatore, un dipendente dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure afferenti la raccolta di ogni informazione utile legata ad eventi anomali, che possono essersi verificati durante lo svolgimento delle Attività;
- modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- procedure per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine;
- procedure per l'esaudimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate;
- altre procedure di sicurezza.

Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale e, comunque, ogni qualvolta si verifichi una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

### **7.3.1 INFORMAZIONI UTILI PER IL FORNITORE, MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

#### **7.3.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico se il servizio è richiesto, e nel caso sia richiesto almeno le seguenti informazioni:

- un elenco minimo, o indicativo, delle procedure che l'Amministrazione intende raccogliere nel MSA;
- eventuale presenza di un MSA che necessita di aggiornamento, o eventuale presenza di singole procedure già formalizzate;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività l'elenco della documentazione già formalizzata fornita al Fornitore per l'espletamento del servizio, ovvero indicazione dei referenti dell'Amministrazione per la compilazione delle stesse da parte del Fornitore.

#### **7.3.1.2 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato insieme ai servizi Operativi.

### **7.4 CONTACT CENTER (FACOLTATIVO, SU RICHIESTA DELL'AMMINISTRAZIONE)**

Il Fornitore deve mettere a disposizione un Contact Center da rendere attivo nei giorni e nelle fasce orarie indicate dall'Amministrazione, opportunamente dimensionato, progettato ed eventualmente integrato al Sistema Informativo di cui al paragrafo 7.2 del presente Capitolato Tecnico, qualora richiesto dalla Stazione Appaltante o specificato nell'Offerta tecnica. Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Avvio delle Attività, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Avvio delle Attività, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione, che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Avvio delle Attività stesso:

- un numero verde;
- un indirizzo e-mail;

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di *‘gestione delle chiamate’* e di *‘tracking delle richieste’* di cui ai successivi paragrafi.

#### **GESTIONE DELLE CHIAMATE**

Al di fuori dell’orario di attivazione, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta e la registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo, qualora richiesto dalla Stazione Appaltante.

La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie opportunamente codificate:

- a) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) solleciti;
- d) reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l’utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l’operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l’operatore telefonico non è presente.

#### **TRACKING RICHIESTE**

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate garantendo il rispetto della normativa sul trattamento delle informazioni sensibili e della privacy, all’interno di un Report o nel Sistema Informativo, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l’assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall’orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
a) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ data e ora della chiamata;</li><li>▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li><li>▪ numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.</li></ul>
b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ data e ora della chiamata;</li><li>▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.</li></ul>
c) solleciti	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ attività sollecitata;</li><li>▪ data e ora della chiamata;</li><li>▪ nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li><li>▪ motivo del sollecito.</li></ul>
d) reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ data e ora della chiamata;</li><li>▪ nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li><li>▪ motivo del reclamo.</li></ul>

*Tabella 6 - Informazioni minime da registrare in base alla tipologia di chiamata*

#### **7.4.1 INFORMAZIONI UTILI PER IL FORNITORE, MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

#### **7.4.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico se il servizio è richiesto, e nel caso sia richiesto almeno le seguenti informazioni:

- Eventuale fascia oraria richiesta per il Contact Center (se non indicato diversamente si assume la fascia base di tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 8:00-13:00 e 14.00-18.00);
- Eventuali livelli di servizio richiesti, a titolo indicativo
- Tempo massimo di risposta;
- Numero massimo di contatti non risposti;

#### **7.4.1.2 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio si intende remunerato unitamente ai servizi Operativi.

### **8 SERVIZI OPERATIVI**

I Servizi Operativi sono costituiti come di seguito:

**Categoria merceologica 1: Vigilanza armata agli immobili in presenza (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, Classe funzionale A)**

SERVIZI BASE:

- Vigilanza fissa;
- Vigilanza ispettiva;
- Vigilanza ispettiva mediante un Sistema di Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR);
- Vigilanza antirapina
- Vigilanza con unità cinofila;

SERVIZI OPZIONALI:

- Gestione chiavi;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;

**Categoria merceologica 2: Vigilanza armata agli immobili da remoto (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, Classe funzionale B)**

SERVIZI BASE:

- Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
- Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo;

SERVIZI OPZIONALI:

- Gestione chiavi;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;

**Categoria merceologica 3: Vigilanza non armata per gli impianti sportivi e luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, Classe funzionale C)**

SERVIZI BASE:

- Stewarding;

- Servizio d'ordine;

#### SERVIZI OPZIONALI:

- Gestione chiavi;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;

#### **Categoria merceologica 4: Vigilanza armata per trasporto e scorta valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, Classe funzionale D)**

#### SERVIZI BASE:

- Trasporto valori;
- Scorta valori;

#### SERVIZI OPZIONALI:

- Contazione valori.

#### **Categoria merceologica 5: Vigilanza armata per deposito e custodia valori (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, Classe funzionale E)**

#### SERVIZI BASE:

- Deposito e custodia valori;

#### SERVIZI OPZIONALI:

- Contazione valori.

#### **Categoria merceologica 6: Vigilanza non armata agli immobili in presenza**

#### SERVIZI BASE:

- Servizi fiduciari;

#### SERVIZI OPZIONALI:

- Gestione chiavi.

Il dettaglio dei Servizi Operativi è specificato nei seguenti paragrafi.

Si evidenzia che con "servizi opzionali" sono stati contrassegnati quei servizi che possono essere acquistati soltanto in abbinamento ad uno o più "servizi base" della stessa Categoria merceologica, indipendentemente dalla durata che i singoli servizi assumeranno all'interno del Programma Operativo dei Servizi.

### **8.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE A)**

#### **8.1.1 VIGILANZA FISSA**

Il servizio di Vigilanza fissa si dettaglia nelle seguenti attività, che l'Amministrazione potrà chiedere in tutto o in parte rispetto alle specifiche esigenze degli Obiettivi:

- A. gestione dei visitatori in ingresso/uscita;
- B. gestione apprestamenti di *security* finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso;
- C. gestione di postazione locale di comando e controllo;

D. attività complementari di sicurezza.

La vigilanza fissa deve essere svolta necessariamente da G.P.G. in possesso dei requisiti di cui all'Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i.

#### **8.1.1.1 Gestione dei visitatori in ingresso/uscita**

Il Fornitore deve garantire la presenza costante del personale presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POS, presso una postazione fissa oppure effettuando ricognizioni occasionali dell'Obiettivo, al fine di favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l'attività di accoglienza degli stessi.

Per contro, in funzione della tipologia di visitatori, può essere opportuna che l'Amministrazione richieda specifiche competenze per questo personale, come ad esempio la conoscenza di una o più lingue.

Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo e registrazione dei visitatori;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- accoglienza degli utenti in ingresso avvertendo il personale interno, instradando gli utenti verso l'ufficio di destinazione, etc.;
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- adempimento delle attività relative alla consegna e ricezione di corrispondenza in transito;
- controllo delle infrastrutture di servizio, della chiusura delle porte e delle finestre, dei quadri elettrici delle attrezzature elettroniche, ivi inclusi gli impianti di riscaldamento/raffrescamento;
- regolazione dell'afflusso delle vetture ai parcheggi;
- monitoraggio dell'impianto di allarme antintrusione e, in caso di allarme, adempimento in base alle indicazioni impartite dall'Amministrazione (esempio chiamata alle Forze dell'Ordine, etc);
- gestione tecnica del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Obiettivo;
- ispezione, dopo la chiusura dell'Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- svolgimento di specifici lavori di prevenzione ed eventuale intervento antincendio, antiallagamento, fughe di gas.

#### **8.1.1.2 Registro delle segnalazioni degli utenti**

Tutti gli utenti che accedono all'Obiettivo, e in particolare ai varchi di accesso, devono avere la possibilità, se ritenuto opportuno dall'Amministrazione, di avanzare osservazioni, segnalazioni e reclami, afferenti al loro periodo di permanenza presso l'Obiettivo.

Il registro delle segnalazioni deve essere accessibile in forma fisica, sotto forma di registro che può essere compilato dal visitatore sul posto o diversa modalità se richiesto dalla Stazione Appaltante o offerto in Offerta Tecnica, e almeno successivamente le informazioni ivi riportate devono essere convertite in una base dati accessibile con applicativi standard SQL, in modo da consentire alla Amministrazione di vedere i giudizi del registro, verificare la natura della segnalazione e, se del caso, concordare con il fornitore le modalità di gestione e risposta alla segnalazione stessa, salvo non sia diversamente offerto nell'Offerta Tecnica.

È data facoltà al Fornitore di individuare, con l'approvazione del Supervisore Operativo, la ubicazione più appropriata e la modalità più semplice di accesso al registro fisico.

Il registro deve consentire di esprimere agli utenti, al minimo, i seguenti giudizi:



- cortesia del personale impiegato;
- professionalità del personale impiegato;
- giudizio sintetico sulla qualità percepita del servizio.

Deve essere possibile esprimere un giudizio sulla base di una scala da 1 a 4, e integrare il giudizio con una nota testuale.

#### **8.1.1.3 Gestione apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso**

Presso i varchi di accesso agli Obiettivi possono essere operativi uno o più dei seguenti Apprestamenti tecnologici predisposti dall'Amministrazione:

- apparato radiogeno, completo di rulliere e aree destinate all'esame approfondito di eventuali oggetti sospetti;
- rivelatore di metallo ad arco;
- rivelatore di metallo a spatola.

Adeguati dispositivi standardizzati di prova per eseguire le operazioni di taratura devono essere messi a disposizione dall'Amministrazione.

Rientrano invece nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- le operazioni di taratura all'inizio dell'attività quotidiana;
- la gestione degli Apprestamenti;
- il costante controllo della piena funzionalità degli Apprestamenti;
- la segnalazione di un qualsiasi evento, meritevole di essere inserito nel GDA.

In caso di necessità di Manutenzione su un Apprestamento (o su suoi componenti) di proprietà o competenza della Amministrazione ma gestito dal Fornitore, la G.P.G. addetta alla gestione dell'Apparato, in caso di malfunzionamento, deve richiedere tempestivamente l'intervento secondo le modalità indicate dall'Amministrazione, e in nessun caso sarà chiamata ad intervenire direttamente.

Qualora l'Amministrazione metta disposizione apprestamenti diversi da quelli sopra elencati (come ad esempio Sniffer, apparato di riconoscimento facciale, etc.), rientra tra gli obblighi dell'Amministrazione dare istruzioni al Fornitore affinché possa addestrare il personale all'utilizzo degli stessi, a onere del Fornitore stesso.

Un varco di sicurezza completo, ovvero dotato di apparato radiogeno e rilevatori di metallo ad arco e a spatola, è tipicamente gestito da più G.P.G., in numero tale da ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei controlli sui visitatori in transito. Le G.P.G. dovrebbero essere formate su tutti gli apparati, in modo da assicurare la piena intercambiabilità delle funzioni, anche al fine di rispettare i dettati del D.Lgs. n.81/2008 in termini di continuità della prestazione, ad esempio a fronte di un videoterminale (rif. par. 5.1.2.1 del presente Capitolato Tecnico).

L'Amministrazione potrà richiedere un numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio, tra quelle contemporaneamente in turno, per la gestione degli apprestamenti di security finalizzati al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso presso l'Obiettivo.

#### **8.1.1.4 Registro dei controlli**

Prima di iniziare l'attività, gli addetti devono effettuare operazioni di verifica della corretta taratura e regolazione sia dell'apparato radiogeno, sia dei rivelatori di metalli. Le modalità di conduzione di queste attività di verifica iniziale e taratura sono indicate nel MSA, che viene messo a disposizione dall'Amministrazione su indicazione del produttore.

Queste attività di monitoraggio e controllo devono essere registrate su apposito registro, di tipo cartaceo, o su apposita sezione del Sistema Informativo se previsto nell'Appalto Specifico o in Offerta Tecnica.

Il contenuto di tale registro deve essere accessibile al Supervisore e al Supervisore Operativo designati dalla Amministrazione.

Onde poter sviluppare in modo appropriato le operazioni di verifica, in fase di valutazione dell'impegno di personale richiesto deve essere considerato dall'Amministrazione un periodo supplementare di almeno 10 (dieci) minuti, all'inizio dell'orario di transito dei visitatori, e almeno 10 (dieci) minuti al fine dell'orario di transito dei visitatori. Tali periodo supplementare al termine dell'orario di transito dei visitatori viene anche utilizzato per le operazioni di pulizia delle vaschette vuote tasche, nel rispetto delle indicazioni offerte dalla azienda fornitrice degli apparati radiogeni.

Le modalità con cui debbono essere svolte queste operazioni di verifica variano, in funzione del tipo di Apprestamento messo a disposizione dall'Amministrazione. Sarà cura dell'Amministrazione fornire le appropriate informazioni agli addetti alla gestione degli apparati. Se necessario, è compito del Fornitore provvedere a organizzare corsi di formazione specifici per le G.P.G. addette a questi servizi. I costi relativi alla formazione sono a carico del Fornitore, come pure eventuali costi per aggiornamenti periodici, anche se dovuti alla sostituzione degli Apprestamenti messi a disposizione dalla Amministrazione.

#### **8.1.1.5 Gestione di postazione locale di comando e controllo**

Il Servizio è finalizzato alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione in conformità alla norma UNI 10891 e al D.M. 269/2010 e s.m.i. Tale Servizio può essere erogato esclusivamente da G.P.G.

Il servizio, reso secondo le prescrizioni delle applicabili disposizioni ministeriali, è svolto dalla G.P.G. presso l'Obiettivo con presenza continuativa per l'esecuzione delle operazioni richieste, quali, ad esempio, il controllo antintrusione e la videosorveglianza.

Il Fornitore deve garantire la presenza costante della G.P.G. presso l'Obiettivo, nei luoghi e nelle fasce orarie concordati con l'Amministrazione.

Le disposizioni emanate dall'Amministrazione appaltante possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- attività da svolgere presso luoghi o locali idonei messi a disposizione dall'Amministrazione per il controllo dei movimenti di persone e/o di cose in entrata e in uscita dagli accessi disponibili, anche attraverso l'utilizzo di Apprestamenti (es. monitoraggio impianto di videosorveglianza) messi a disposizione dall'Amministrazione e presi in consegna dal Fornitore;
- perlustrazioni estemporanee, da eseguirsi durante il turno di servizio, compatibilmente con il mantenimento dell'appropriato livello delle garanzie di sicurezza anticrimine, di *safety* ed antinfortunistica.

La G.P.G. addetta a questa particolare attività deve assicurare, a titolo indicativo e non esaustivo, lo svolgimento delle seguenti attività, che possono variare nei singoli Obiettivi e pertanto vengono specificate dalla Amministrazione in fase di pianificazione dell'attività da svolgere:

- vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti, compatibilmente con le possibilità di osservazione, connessi alla sua postazione di lavoro, nonché un utilizzo appropriato degli apprestamenti tecnologici, come ad esempio l'impianto di videosorveglianza, messi a disposizione dell'Amministrazione;
- attivazione e disattivazione degli Apprestamenti e dei quadri elettrici;
- apertura, chiusura e controllo degli accessi (di persone, di merci e di automezzi);
- individuazione e segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dell'Obiettivo nonché eventuali ipotesi di reato;

- messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- allontanamento dall'Obiettivo di persone estranee all'attività dell'Obiettivo stesso;
- rilievo di anomalie negli Apprestamenti installati presso l'Obiettivo;
- aggiornamento del GDA e, eventualmente, compilazione del Rapporto di evento anomalo;
- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza fissa;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, qualora richieste dall'Amministrazione.

#### **8.1.1.6 Attività complementari di sicurezza**

Questa attività si pone come complementare rispetto a quanto già descritto nei paragrafi 8.1.1.1 e 8.1.1.5. Tale tipologia si presta sia ad un impiego in forma continuativa, sia per gestire situazioni straordinarie (ad esempio nel caso in cui sia previsto un numero eccezionale di utenti ed è quindi necessario mettere ordine nella fila degli accessi, ove si renda opportuna una vigilanza costante ai parcheggi dei dipendenti, al fine di presidiare l'ingresso nell'Obiettivo di attrezzature particolari che necessitano di una accurata ispezione manuale, in caso di verifica dei materiali in ingresso nel caso di lavori edili, etc.).

Stante la estrema varietà delle attività supplementari di sicurezza che possono essere affidati alla G.P.G in questo contesto, non è possibile dare a priori un elenco delle attività e delle modalità di esecuzione. Rientra quindi tra i compiti dell'Amministrazione, che decide di avvalersi di questo servizio, impartire opportune istruzioni con dettagli circa l'attività che deve essere svolta.

Se l'Amministrazione lo ritiene opportuno, e il servizio lo consente, è possibile rilevare l'opinione degli utenti tramite l'applicazione del registro delle segnalazioni degli utenti, come descritto al paragrafo 8.1.1.2 del presente Capitolato Tecnico.

#### **8.1.1.7 Informazioni utili per il Fornitore, dotazioni tecniche e modalità di remunerazione**

##### **8.1.1.7.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
- presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore, ed eventuale esigenza del registro dei controlli;
- esigenza del registro delle segnalazioni;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- fasce orarie di espletamento del servizio;
- numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente;
- numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio contemporaneamente;

##### **8.1.1.7.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza fissa almeno delle Dotazioni tecniche base.

#### **8.1.1.7.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo erogate. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo eseguite, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.1.2 VIGILANZA ISPETTIVA**

Per l'esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da una o più G.P.G. a bordo dello stesso mezzo, in base alla modalità scelta dall'Amministrazione, operativa nelle fasce orarie e secondo le modalità definite, al fine di effettuare presso l'Obiettivo una serie di controlli finalizzati a garantire l'appropriato livello di sicurezza ed individuare potenziali situazioni anomale.

L'Amministrazione dovrà definire, in base alle proprie esigenze, il numero minimo di G.P.G. a bordo del mezzo, e se l'ispezione riguarderà anche l'ingresso nell'Obiettivo, tenuto conto che:

- una sola G.P.G. a bordo del mezzo è ipotizzabile solo se l'ispezione può essere svolta tenendo sotto costante controllo il mezzo impiegato per la vigilanza ispettiva;
- se è previsto l'ingresso nell'Obiettivo il numero di G.P.G. a bordo del mezzo impiegato per recarsi sull'Obiettivo è pari almeno a due, in modo che quando una G.P.G. si reca all'interno dell'Obiettivo, l'altra G.P.G. può rimanere nell'immediata prossimità del mezzo, mantenendo un costante contatto radio con la G.P.G. all'interno;
- nel caso in cui il Fornitore impiegasse un numero di G.P.G. maggiore di quelle richieste dall'Amministrazione, questo non avrebbe alcun impatto sulla remunerazione, come descritta al paragrafo 8.1.2.3;
- nel caso fosse previsto l'ingresso nell'Obiettivo il Fornitore dovrà essere dotato delle chiavi o comunque messo nella condizione di accedere, e questo non si configurerebbe come servizio di gestione chiavi (rif. Par. 8.1.6).

La durata delle singole Ispezioni deve essere definita dalla Stazione Appaltante in funzione delle esigenze dell'Amministrazione (numero di punti da ispezionare, layout dell'Obiettivo, distanza tra i punti, etc). Le diverse ispezioni presso uno stesso Obiettivo potranno anche avere durata diversa tra loro.

Il servizio consiste in ispezioni esterne e/o interne all'Obiettivo, anche a piedi, nel rispetto delle garanzie di sicurezza e di quanto segue:

- le ispezioni devono essere eseguite a intervalli irregolari, da variare di volta in volta, secondo quanto di seguito specificato, nel rispetto delle fasce orarie stabilite dall'Amministrazione;
- il numero di sequenze ispettive che il Fornitore deve eseguire per ciascun Obiettivo deve essere non inferiore a 3, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante in Appalto Specifico, con diversificazione in termini di sequenza e intervalli, ciò al fine di conferire alla sequenza ispettiva un carattere di imprevedibilità, che ne aumenti l'efficacia deterrente;
- il numero di punti di controllo da ispezionare in una singola ispezione, definito dall'Amministrazione, deve essere congruo con il tempo di esecuzione e con la durata dell'ispezione, in considerazione della distanza tra i punti.

Le disposizioni contenute nelle istruzioni operative possono essere riferite, a titolo indicativo e non esaustivo, alle seguenti attività:

- ispezionare il perimetro dell'Obiettivo, osservando eventuali segni di attività sospetta recente o in atto (es. varchi nella rete di protezione, vetri rotti);
- accertarsi della chiusura degli infissi dell'Obiettivo;
- rimuovere, se possibile, o segnalare ostacoli o impedimenti al libero e sicuro movimento di mezzi e persone (es. tombini spostati, detriti, bottiglie rotte);

- segnalare la presenza di corpi illuminanti non funzionanti, indicandone con precisione la posizione;
- togliere le chiavi dimenticate nelle toppe, dopo aver dato la mandata. Le chiavi recuperate saranno messe a disposizione del Supervisore Operativo;
- esaminare le serrature di tutte le porte di sicurezza, rilevando eventuali segni di effrazione (es. cunei in legno e viti allentate);
- verificare il regolare funzionamento dell'impianto antintrusione, controllando che i cavi in vista e i segnalatori ottico-acustici siano in condizioni ottimali, che la centralina non dia segnalazioni anormali, e che il dispositivo d'inserzione sia ben fissato e regolarmente funzionante;
- ispezionare l'armadio riparti linee stradale della società telefonica, verificando che lo sportello sia chiuso;
- ispezionare l'area parcheggio, accertandosi che le vetture in sosta siano autorizzate;
- verificare che le vetture in sosta nei paraggi siano senza occupanti a bordo e con il motore freddo;
- verificare che le uscite d'emergenza e le aree antistanti alle bocchette degli idranti siano sgombrare;
- osservare ogni forma di trasudato di umidità e identificare, se possibile, le cause di perdita di liquidi, segnalando tempestivamente l'accaduto;
- chiedere rinforzi alla propria Sala Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio;
- informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;
- aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo;
- informare costantemente la propria Sala Operativa.

In caso di eventi eccezionali, la G.P.G. deve allarmare il Supervisore Operativo che assumerà le appropriate decisioni (es. chiamata al Supervisore).

Per le attività di vigilanza ispettiva con ingresso nell'Obiettivo, l'Amministrazione indicherà istruzioni specifiche per l'effettuazione dell'ispezione. Le attività specifiche, a titolo indicativo e non esaustivo, possono essere le seguenti:

- verificare la presenza di luci dimenticate accese;
- verificare la presenza di computer e monitor attivi, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;
- rilevare la presenza di tracce di umidità, che possono arrivare sino all'allagamento di specifici locali. In questo caso, è fatto obbligo alla G.P.G., che è stata in precedenza resa edotta di queste informazioni, di provvedere a chiudere le valvole di intercettazione dell'acqua, sia calda sia fredda;
- rilevare, con il solo olfatto, odori sospetti o riconducibile a presenza di gas; in questo caso la G.P.G. deve immediatamente allontanarsi dalla zona e attivare le appropriate procedure di chiamata in causa degli enti preposti, come descritto nelle specifiche istruzioni ricevute;
- rilevare armadi le cui ante siano state lasciate aperte, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;
- rilevare la presenza di mozziconi di sigaretta o in generale di rifiuti in zone operative degli uffici, al solo fine di segnalare quanto riscontrato;
- rilevare la presenza di materiale combustibile accumulato, ad esempio imballi in legno, plastica o cartone, al solo fine di segnalare quanto riscontrato.

#### **8.1.2.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- la durata delle Ispezioni, dimensionata in funzione dei seguenti parametri:
  - numero di punti da ispezionare;
  - dimensione e layout dell'Obiettivo
  - distanza tra i punti da ispezionare;

- il numero di ispezioni giornaliere;
- il numero di punti di controllo per zona da ispezionare in una singola ispezione, congruo con la durata dell'ispezione;
- il numero di punti di controllo totali (almeno doppio rispetto al numero di punti di controllo da ispezionare in una singola ispezione);
- le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta;
- modalità di verifica delle attività di vigilanza ispettiva, se diverse da quanto riportato nel successivo paragrafo 8.1.2.2.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la sequenza di controllo dei punti, necessariamente di tipo dinamico; la sequenza dei punti da controllare viene predeterminata, a cura dell'Amministrazione. In alternativa l'Amministrazione può affidare questa responsabilità al Fornitore, accertandosi tuttavia che il fornitore alterni con casualità le sequenze prestabilite;
- presenza di barriere che rallentano l'esecuzione dell'ispezione (es. scale, tratti esterni accidentati, etc).

Nulla osta al fatto che l'Amministrazione definisca per ispezioni diverse della stessa giornata modalità di esecuzione diverse, ad esempio la durata delle ispezioni potrebbe variare oppure l'Amministrazione può indicare, per ogni fascia oraria, la sequenza dei punti.

#### **8.1.2.2 Dotazioni tecniche**

Il Fornitore deve fornire, a proprio onere, sistemi elettronici che permettano la verifica delle attività di vigilanza ispettiva, attraverso l'individuazione univoca del punto controllato.

Devono essere applicate targhette autoadesive con codice a barre nelle immediate vicinanze di ogni punto, che deve essere controllato in fase di vigilanza ispettiva, salvo diversamente previsto in Appalto Specifico o nell'Offerta Tecnica. Lo svolgimento dell'attività di vigilanza ispettiva deve essere documentata da uno strumento elettronico, affidato alla G.P.G., che certifichi che presso lo specifico punto l'attività è stata svolta.

Le informazioni registrate dal sistema elettronico devono essere inserite nel Sistema Informativo entro 8 ore dall'espletamento del servizio, salvo diversa tempistica, eventualmente anche in tempo reale, indicata dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico o offerto nell'Offerta Tecnica.

Il sistema impiegato per la rilevazione deve essere in grado di resistere sia a eventi accidentali e dolosi sia a condizioni climatiche compatibili con un'installazione all'aperto.

In caso di mancato funzionamento dei dispositivi di registrazione, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino oppure sostituzione, a proprio onere, entro e non oltre il turno di ispezione successivo.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza ispettiva almeno delle Dotazioni tecniche base. Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati;
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) nel caso di ispezioni con ingresso nell'Obiettivo;

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente:

- faro di profondità esterno orientabile;
- estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg;
- cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003;

- torcia con sorgente d'illuminazione a LED;
- radio ricetrasmittente sulla frequenza del Fornitore, con installazione fissa.

#### **8.1.2.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ispezioni eseguite. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ispezioni eseguite, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.1.3 VIGILANZA ISPETTIVA MEDIANTE UN SISTEMA DI AEROMOBILE A PILOTAGGIO REMOTO (SAPR)**

Il servizio è effettuato presso l'Obiettivo per il tempo necessario a effettuare i controlli richiesti ed è erogato da una G.P.G. tramite un Sistema Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR). La G.P.G. deve essere in possesso di adeguata abilitazione al pilotaggio del SAPR rilasciata a norma di legge.

Questa particolare attività di vigilanza ispettiva può essere utilizzata, a titolo indicativo, per la sorveglianza di vasti spazi all'aperto, di zone non facilmente raggiungibili con mezzi convenzionali (es: aree che accolgono materiali di risulta e rifiuti, aree archeologiche, etc.).

In alternativa, è consentito che l'attività di vigilanza ispettiva sia svolta sotto il controllo di una G.P.G., ma il pilotaggio dell'aeromobile sia affidato ad un pilota abilitato, privo della qualifica di G.P.G., ma il Canone di cui al paragrafo 8.1.3.3 sarà calcolato soltanto sulle ore di servizio svolte dalla G.P.G.

Il servizio consiste in attività di vigilanza ispettiva, svolta all'interno del perimetro dell'Obiettivo e deve essere sempre disponibile un efficiente collegamento tra la G.P.G. e la Sala Operativa.

La durata delle singole Ispezioni deve essere definita dalla Stazione Appaltante in funzione delle esigenze dell'Amministrazione (numero di punti da ispezionare, layout dell'Obiettivo, distanza tra i punti, etc.). Le diverse ispezioni presso uno stesso Obiettivo potranno anche avere durata diversa tra loro. Per l'esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da una G.P.G. e da un SAPR, operativa nelle fasce orarie e secondo le modalità definite, al fine di effettuare presso l'Obiettivo una serie di controlli finalizzati a garantire l'appropriato livello di sicurezza ed individuare potenziali situazioni anomale.

In merito alle modalità di esecuzione di cui sopra, si specifica quanto di seguito:

- le ispezioni devono essere eseguite a intervalli irregolari, da variare di volta in volta, secondo quanto di seguito specificato, nel rispetto delle fasce orarie stabilite dall'Amministrazione;
- il numero di sequenze ispettive che il Fornitore deve eseguire per ciascun Obiettivo verrà definito dalla Stazione Appaltante in AS, indicativamente deve essere non inferiore a 3, con diversificazione in termini di sequenza e intervalli, ciò al fine di conferire alla sequenza ispettiva un carattere di imprevedibilità, che ne aumenti l'efficacia deterrente;
- il numero di punti di controllo da ispezionare in una singola ispezione, definito dall'Amministrazione, deve essere congruo con il tempo di esecuzione e con la durata dell'ispezione, in considerazione della distanza tra i punti.

Le disposizioni contenute nelle istruzioni operative possono essere riferite, a titolo indicativo e non esaustivo, alle seguenti attività:

- ispezionare il perimetro dell'Obiettivo, osservando eventuali attività sospette recenti o in atto (es. presenza di persone e mezzi non autorizzati);
- ispezionare l'area parcheggio;
- chiedere rinforzi alla propria Sala Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio;
- informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;

- aggiornare il Giornale delle Attività (GDA) ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo;
- informare costantemente la propria Sala Operativa.

Il servizio come sopra descritto deve esser dotato di coperture assicurative di responsabilità civile per operatori di SAPR, come da regolamento ENAC in vigore; tale copertura assicurativa deve essere attivata e gestita da Fornitore. Il Fornitore comunicherà tempestivamente all'Amministrazione, in fase di redazione del Verbale di Avvio delle Attività, gli elementi chiave della copertura assicurativa, come ad esempio il massimale, l'eventuale franchigia, l'eventuale scoperto nonché altri elementi che possono in qualche modo limitare l'ampiezza della copertura stessa.

In caso di eventi eccezionali, la GPG deve allarmare il Referente Operativo del servizio, che assumerà le appropriate decisioni (es. chiamata al Supervisore, chiamata alle forze dell'ordine).

Si precisa che il Fornitore non è obbligato a svolgere le attività di vigilanza ispettiva ove le condizioni atmosferiche non siano appropriate per l'attività di volo del SAPR (ad esempio con scarse condizioni di visibilità, con temporale in corso, forte vento ed eventi simili). In questo caso, tuttavia, al Fornitore corre l'obbligo di informare immediatamente il Supervisore al fine di concordare, eventualmente, una nuova fascia oraria di svolgimento dell'attività ispettiva o una soluzione alternativa (Es. vigilanza ispettiva come da paragrafo 8.1.1).

#### **8.1.3.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- la durata dell'Ispezione, dimensionata in funzione dei seguenti parametri:
  - numero di punti da ispezionare;
  - distanza tra i punti da ispezionare;
  - dimensione e layout dell'Obiettivo.
- il numero di ispezioni giornaliere;
- il numero di punti di controllo per zona da ispezionare in una singola ispezione, congruo con la durata dell'ispezione;
- il numero di punti di controllo totali (almeno doppio rispetto al numero di punti di controllo da ispezionare in una singola ispezione);

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta;
- la sequenza di controllo dei punti, necessariamente di tipo dinamico; la sequenza dei punti da controllare viene predeterminata, a cura dell'Amministrazione. In alternativa l'Amministrazione può affidare questa responsabilità al Fornitore, accertandosi tuttavia che il fornitore alterni con casualità le sequenze prestabilite.

Nulla osta al fatto che l'Amministrazione definisca per ispezioni diverse della stessa giornata modalità di esecuzione diverse, ad esempio la durata delle ispezioni potrebbe variare oppure l'Amministrazione può indicare, per ogni fascia oraria, la sequenza dei punti.

#### **8.1.3.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza ispettiva mediante un sistema di aeromobile a pilotaggio remoto (SAPR) almeno delle Dotazioni tecniche base. Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'attività, in grado di trasportare il SAPR;
- SAPR, a titolo indicativo e non vincolante da verificare/modificare dalla Stazione Appaltante in Appalto



Specifico in base alle proprie esigenze:

- sistemi con APR di massa al decollo massima inferiore di 25 kg;
- motore/i elettrico/i con proprie batterie, in grado di garantire un regolare funzionamento dell'intera apparecchiatura, comprese le dotazioni di bordo appresso elencate, per almeno 30 minuti;
- dispositivo di comando e controllo, collegato a un apparato portatile di pilotaggio, in dotazione al soggetto abilitato al pilotaggio del SAPR;
- telecamera HD IR, dotata di trasmettitore full stream all'apparato di terra, completo di videoregistratore, posto a terra, che può essere incorporato nell'apparato portatile in dotazione al pilota. La telecamera deve essere dotata di scheda di memoria con capacità adeguata a registrare l'intero ciclo di vigilanza ispettiva;
- ricevitore GPS con segnale sincronizzato con la telecamera;
- sistema che consenta di preprogrammare nella memoria del SAPR almeno 3 sequenze di vigilanza ispettiva per un totale di 50 punti di controllo (da cui selezionare i punti di controllo di ogni sequenza) e le coordinate di almeno 2 punti di atterraggi di emergenza;
- dispositivo terminatore di volo, comandato da un pulsante posto su un bracciale a disposizione del pilota, che permetta al SAPR di scendere a terra in zona di sicurezza.
- carica batterie di idonea capacità e un numero adeguato di batterie di riserva cariche.

#### **8.1.3.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ispezioni eseguite. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ispezioni eseguite, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.1.4 VIGILANZA ANTIRAPINA**

Il Fornitore deve garantire la presenza costante di una o più G.P.G. presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POS, al fine della prevenzione del reato di rapina attraverso il controllo dei movimenti di persone in entrata e in uscita dagli accessi disponibili e il controllo di movimenti di persone o autoveicoli sospetti, al fine di rilevare indicazioni legate a situazioni di potenziale pericolo, in essere o imminenti, per la sicurezza dell'Obiettivo.

In caso di vigilanza antirapina svolta all'esterno dell'Obiettivo, a titolo indicativo e non vincolante, la G.P.G. deve sostare nei pressi dell'ingresso dell'Obiettivo e deve, comunque, essere sempre in una posizione dalla quale possa vedere senza impedimento alcuno l'ingresso dell'Obiettivo; il servizio non può essere erogato da seduti all'interno di vetture. La G.P.G. ha il compito di segnalare tempestivamente alla Sala Operativa qualsiasi situazione sospetta o anomala (es. fermate o passaggio reiterato di auto sospette, sosta prolungata di persone sospette, etc.). In caso di vigilanza antirapina svolta all'interno dell'Obiettivo, la G.P.G. deve operare all'interno di un locale, con porta sempre chiusa, e all'uopo allestito (es. dotato di consolle con pulsante d'invio del segnale d'allarme).

La G.P.G., nello svolgimento del servizio, deve inoltre, a titolo indicativo e non vincolante:

- ispezionare, prima dell'accesso del personale dell'Amministrazione, e secondo le modalità indicate dall'Amministrazione, le porte, le finestre, gli altri varchi, i locali tecnici e gli altri luoghi sensibili;
- vigilare l'accesso degli utenti dell'Obiettivo, incluso il personale dell'Amministrazione;
- verificare la taratura e la sensibilità degli eventuali Apprestamenti;
- impedire l'ingresso a persone che abbiano attivato, nel tentativo di transito, il rilevatore di metalli, attivando le pertinenti procedure condivise con l'Amministrazione.

#### **8.1.4.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- numero di ore di servizio richiesto;
- presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore, ed eventuale esigenza del registro dei controlli;
- Esigenza del registro delle segnalazioni;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- fasce orarie di espletamento del servizio
- numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente
- modalità di segnalazione alle forze dell'ordine in caso di ritrovamento di sostanze potenzialmente pericolose.

#### **8.1.4.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza antirapina almeno delle Dotazioni tecniche base.

#### **8.1.4.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo impiegate. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo impiegate, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.1.5 VIGILANZA CON UNITÀ CINOFILA**

Il servizio è svolto da un'unità cinofila composta da un conduttore e da un cane addestrato. Il conduttore è necessariamente una G.P.G. in possesso dei requisiti di cui all'Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i. Le attività di vigilanza sono eseguite presso l'Obiettivo per lo svolgimento di perlustrazioni, bonifiche, ispezioni, ricerca di sostanze sospette, nonché per finalità dissuasiva nei confronti di potenziali eventi criminosi.

Il Fornitore deve garantire la presenza dell'unità cinofila presso l'Obiettivo, nei luoghi e nelle fasce orarie definiti dall'Amministrazione.

Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- perlustrazioni e ispezioni presso l'Obiettivo;
- monitoraggio di oggetti, persone, ambienti, al fine di individuare la presenza di specifiche sostanze (ad esempio stupefacenti e/o esplodenti);
- individuazione di persone non autorizzate, anche nascoste;
- protezione del conduttore da situazioni di rischio.

Le attività devono essere erogate con il minimo intralcio nei confronti delle attività svolte all'interno dell'Obiettivo, con la espressa finalità di non creare turbamento agli utenti dell'Obiettivo stesso.

#### **8.1.5.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- finalità dell'attività (es. ricerca materiale esplosivo, ricerca stupefacenti, ricerca materiale accelerante d'incendio, etc);
- Eventuali livelli di addestramento specifici di ogni unità cinofila richiesta;
- numero di ore di servizio richiesto;

- esigenza del registro delle segnalazioni;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- fasce orarie di espletamento del servizio
- numero minimo di unità cinofile in servizio contemporaneamente
- periodi di attività e di riposo;
- modalità di segnalazione alle forze dell'ordine in caso di ritrovamento di sostanze potenzialmente pericolose.

#### **8.1.5.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza con unità cinofila almeno delle Dotazioni tecniche base. Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di un mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'attività, in grado di trasportare il cane con idonee condizioni.

#### **8.1.5.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo eseguite. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo eseguite, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.1.6 GESTIONE CHIAVI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Consiste nell'affidare al Fornitore in deposito/custodia (ai sensi dell'artt. 1767 c.c. e successivi) le chiavi per l'accesso all'Obiettivo, racchiuse in una busta sigillata e protetta in grado di evidenziare l'apertura indebita; qualora fosse necessario utilizzarle, dovranno essere messe a disposizione presso l'Obiettivo entro un tempo, richiesto dall'Amministrazione, dal momento in cui insorge l'esigenza di accedere nell'Obiettivo stesso.

L'Amministrazione può richiedere che il servizio sia svolto necessariamente da personale in possesso della qualifica di G.P.G., in caso contrario il Fornitore potrà impiegare personale con o senza qualifica di G.P.G.. Nel caso l'Amministrazione non richieda necessariamente una G.P.G. il Fornitore potrà comunque svolgere il servizio con personale G.P.G., ma senza per questo modificare le modalità di remunerazione come da par. 8.1.6.3.

Tale busta può essere aperta, previa autorizzazione dell'Amministrazione, anche da parte della pattuglia che interviene in caso di allarme, nell'espletamento dei servizi "Telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo" (Rif. Par. 8.2.1) o "Televigilanza con intervento presso l'obiettivo" (Rif. Par. 8.2.2). Invece nel caso di chiavi utilizzate per accedere all'Obiettivo nell'ambito di un servizio continuativo di vigilanza ispettiva (Rif. Par. 8.1.2), se pur conservate all'interno di buste sigillate tali da renderne evidente l'apertura, non si configura il servizio di Gestione chiavi.

La busta deve avere caratteristiche di facilità di sigillatura, di evidenza di possibili tentativi di violazione, di protezione da alterazione dei codici univoci di identificazione e non deve essere riutilizzabile.

In caso di apertura della busta per accedere alle chiavi e/o al mazzo di chiavi, il Fornitore deve successivamente riporre le stesse all'interno di una nuova busta, alla presenza del Supervisore o del Supervisore Operativo, e registrare tali attività in un Registro di tenuta chiavi (tenuto in conformità alle disposizioni della serie normativa EN 50518-3:2013), insieme al numero univoco del sigillo di sicurezza che garantisce l'integrità della busta.

L'Amministrazione si riserva, in qualsiasi momento, di prendere visione del Registro, del numero delle buste affidate e dell'integrità delle stesse.

Durante il periodo tra l'apertura e la risigillatura, la chiave, ovvero il mazzo di chiavi, deve essere custodita sotto la diretta responsabilità di un addetto del Fornitore.

#### **8.1.6.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- se il servizio debba essere svolto necessariamente da G.P.G.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Fasce orarie di espletamento del servizio;
- Tempo massimo di consegna delle chiavi in caso di necessità.

#### **8.1.6.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la risorsa addetta al servizio di gestione chiavi di almeno un mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'attività.

#### **8.1.6.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile.

#### **8.1.7 APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Il servizio di apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi si articola nelle seguenti attività, che l'Amministrazione potrà chiedere in tutto o in parte rispetto alle specifiche esigenze degli Obiettivi:

- apertura mattutina dell'Obiettivo

Il servizio è mirato a garantire che l'Obiettivo, oggetto di protezione, al termine del periodo di messa in sicurezza notturno sia predisposto per l'inizio dell'attività, prevedendo interventi appropriati a consentire l'ingresso del personale deputato alla gestione della sede.

- messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo.

Il servizio è mirato a garantire che l'Obiettivo, oggetto di protezione, sia accuratamente ispezionato prima della messa in sicurezza notturna, per essere certi che nessun visitatore o altri soggetti siano rimasti all'interno del sito.

Il servizio deve essere svolto perlustrando accuratamente tutte le aree accessibili ai visitatori, compresi i servizi igienici. Al termine dell'ispezione interna, le risorse impiegate devono effettuare un giro di ricognizione e tutto attorno al perimetro del sito, verificando la corretta chiusura di tutti i varchi e aperture varie, le buone condizioni di catene e lucchetti, le buone condizioni della recinzione ed ogni altro elemento che possa offrire un soddisfacente livello di protezione da possibili intrusioni notturne.

L'Amministrazione può richiedere che il servizio sia svolto necessariamente da personale in possesso della qualifica di G.P.G., in caso contrario il Fornitore potrà impiegare personale con o senza qualifica di G.P.G., ma senza modificare la remunerazione, come descritta al paragrafo 8.1.7.3. Se il servizio di apertura/messa in sicurezza notturna presenta delle caratteristiche comuni, o comunque lo stesso personale svolge anche servizi di vigilanza armata (Es. vigilanza fissa, vigilanza ispettiva) è necessario che il servizio sia svolto da G.P.G.

Si prevedono pertanto due modalità:

- con retribuzione oraria, ad esempio nel caso in cui il servizio di apertura/messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo sia svolto in abbinamento al servizio di vigilanza fissa (rif. par. 8.1.1), lo stesso può essere svolto

dalle G.P.G. impiegate nella vigilanza fissa, dimensionando, da parte dell'Amministrazione, un tempo congruo per l'espletamento di tale servizio prima/dopo il termine della vigilanza fissa;

- con retribuzione ad ispezione, con modalità simili a quanto già descritto per il servizio di vigilanza ispettiva (rif. par.8.1.2), ovvero una o due risorse, G.P.G. o personale senza nomina a G.P.G., dotate di mezzo che si rechi/rechino sull'Obiettivo, ma ad un orario definito in modo puntuale, per espletare le attività del servizio. In questo caso può anche essere abbinato un servizio di vigilanza ispettiva, nel quale la squadra, oltre a provvedere alla apertura/chiusura dell'Obiettivo, provvede anche a verificare dei punti di controllo secondo le modalità descritte nel servizio di vigilanza ispettiva (rif. par. 8.1.1), con la differenza che l'orario di espletamento sarà fisso, e che nella stima del tempo dell'ispezione dovrà essere considerato dall'Amministrazione il tempo impiegato dalla/e G.P.G. per aprire/mettere in sicurezza l'Obiettivo.

#### **8.1.7.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- se il servizio debba essere svolto necessariamente da G.P.G.;
- tipo di attività richieste (es. apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi)
- numero di ore di servizio richiesto (nel caso di retribuzione oraria);
- esigenza del registro delle segnalazioni.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- orario di espletamento del servizio
- numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente
- presenza o meno di impianti di allarme.

#### **8.1.7.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi almeno delle Dotazioni tecniche base. Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione del servizio (salvo che il servizio non sia svolto in abbinamento ad un presidio fisso);
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) per l'apertura/messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo;

#### **8.1.7.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato, in base alle modalità di svolgimento, con le modalità di remunerazione dei servizi di vigilanza fissa (rif. par. 8.1.1) o di vigilanza ispettiva (rif. par. 8.1.2). In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, il Canone dovrà essere adeguato.

### **8.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 2: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE B)**

#### **8.2.1 TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO**

Il Servizio di Telesorveglianza consiste nella gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti da, ovvero diretti verso, l'Obiettivo, ed è finalizzato, eventualmente, all'intervento a supporto della G.P.G. o ad altre modalità di intervento individuate dall'Amministrazione.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, se non diversamente richiesto dall'Amministrazione.

Le segnalazioni di allarme sono trasmesse alla Sala Operativa del Fornitore e/o a un'eventuale Sala di controllo interna all'Obiettivo in uso al Fornitore, secondo le modalità di ricezione e gestione codificate con l'Amministrazione.

Il Fornitore può allertare, nei casi e con le modalità concordate con l'Amministrazione, le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di segnali, informazioni o allarmi provenienti da (anche più soluzioni integrate), ovvero a titolo indicativo e non esaustivo:

- impianti di allarme, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica ADSL;
- ponte radio bidirezionale installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso.

Qualora non siano presenti apparati per la trasmissione del segnale, ovvero non siano idonee le modalità di collegamento necessarie al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

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

- modalità proattiva, in cui l'addetto alla Sala Operativa, secondo intervalli programmati e in conformità alle procedure illustrate dall'Amministrazione, nel MSA se presente, in assenza di allarmi provenienti dall'Obiettivo, attiva il collegamento con il comunicatore periferico, ove tecnicamente possibile, al fine di verificare il corretto funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali. In tal modo, l'addetto può verificare l'assenza di situazioni anomale (es. taglio della linea telefonica, attivazione di *jammer*).
- modalità reattiva, in cui il manifestarsi di situazioni anomale presso l'Obiettivo genera l'invio di un allarme all'addetto alla Sala Operativa. Quest'ultimo, a seguito della ricezione di una o più segnalazioni di allarme (inviata da uno o più comunicatori), ne valuta la credibilità (es. attraverso parametri logico temporali) e, eventualmente, richiede l'intervento sul posto.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo illustrata nel MSA, se presente, e successivamente nell'accesso all'Obiettivo qualora sia previsto. Nell'espletamento dell'intervento presso l'Obiettivo, per il quale valgono per esteso i dettami di cui paragrafo 8.1.2 (trattasi di un servizio di vigilanza ispettiva non programmata), le G.P.G. devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa che riguardano i dati identificativi dell'Obiettivo e della segnalazione;
- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dell'Obiettivo.

Si considera incluso nel Canone del servizio, in caso di necessità, un numero minimo di interventi se definito dalla Stazione Appaltante, mentre successivi interventi saranno remunerati con un costo/intervento (rif. Par. 8.2.1.3).

In caso di allarme improprio, la GPG deve provvedere al riarmo degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine, se richiesto dall'Amministrazione.

In caso di intervento, la G.P.G. deve aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo.

#### **8.2.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- modalità richiesta, proattiva o reattiva; in caso di modalità proattiva devono essere indicate le modalità e la frequenza di verifica delle funzionalità dell'impianto, fermo restando la necessità di mantenere un idoneo equilibrio fra il tempo di individuazione e di perpetrazione di un reato e il tempo necessario per rilevarlo e per attivare l'intervento presso l'Obiettivo e, comunque, con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore, se non diversamente indicato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico.
- modalità di trasmissione di segnali;
- il numero di G.P.G. a bordo del mezzo in caso di intervento;
- tempo massimo di intervento.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le modalità di gestione dei segnali/informazioni;
- la configurazione dei sistemi e dei segnali riconosciuti;
- le procedure per la gestione dei controlli;
- se è previsto l'ingresso nell'edificio o meno.

#### **8.2.1.2 Dotazioni tecniche**

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle norme e disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra l'Obiettivo e la Sala operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di allarme secondo quanto descritto nel POS e nel MSA.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni di cui sopra sono così attribuiti:

- nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche PSTN intestate all'Amministrazione, i costi sono a carico dell'Amministrazione;
- nel caso di comunicazioni che avvengono su traffico GPRS generato dai comunicatori, i costi sono a carico del Fornitore (SIM fornita e gestita dal Fornitore);
- nel caso di comunicazioni mediante ponte radio su frequenza assegnata al Fornitore, i costi sono a carico del Fornitore.

Per modalità di trasmissione ulteriori rispetto a quanto sopra l'Amministrazione dovrà specificare, in un documento in allegato alla Lettera di invito, la ripartizione dei costi.

#### **8.2.1.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, nel quale è incluso un numero di intervento/mese definito dall'Amministrazione. Se nello stesso mese dovessero essere necessari più interventi presso l'Obiettivo, rispetto agli interventi inclusi, gli stessi saranno remunerati con un costo euro/intervento.

#### **8.2.2 TELEVIGILANZA CON INTERVENTO**

Il servizio di Televigilanza, consiste nel controllo a distanza dell'Obiettivo attraverso l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini ed è finalizzato, eventualmente, all'intervento a supporto della G.P.G. o ad altre modalità di intervento individuate dall'Amministrazione.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, se non diversamente richiesto dall'Amministrazione.

Le immagini sono trasmesse alla Sala Operativa del Fornitore e/o a un'eventuale Sala di controllo interna all'Obiettivo in uso al Fornitore, secondo le modalità di ricezione e gestione codificate con l'Amministrazione.

Il Fornitore può allertare, nei casi e con le modalità concordate con l'Amministrazione, le Forze dell'Ordine, e previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di singole immagini o di un flusso di immagini (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. *"time lapse"* oppure flusso ininterrotto c.d. *"full stream"*) provenienti da (anche più soluzioni integrate), ovvero a titolo indicativo e non esaustivo:

- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica ADSL.

Qualora non siano presenti apparati per la trasmissione del segnale, ovvero non siano idonee le modalità di collegamento necessarie al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

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

- modalità proattiva, in cui l'addetto alla Sala Operativa, in conformità alle procedure illustrate nel MSA, in assenza di allarmi provenienti dall'Obiettivo e con le modalità definite nel PTE, attiva il collegamento con il comunicatore periferico al fine di verificare che il contenuto delle immagini ricevute sia congruo con una situazione di normalità.
- modalità reattiva, garantita da specifici applicativi VCA (tecniche di video analisi) o da altri sistemi che rilevano situazioni potenzialmente anomale sollecitando l'attenzione dell'addetto alla Sala Operativa. Quest'ultimo, a seguito dell'analisi delle immagini, assume la decisione in merito all'attivazione dell'intervento presso l'Obiettivo.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo illustrata nel MSA, se presente, e successivamente nell'accesso all'Obiettivo qualora sia previsto. Nell'espletamento dell'intervento presso l'Obiettivo, per il quale valgono per esteso i dettami di cui paragrafo 8.1.2 (trattasi di un servizio di vigilanza ispettiva non programmata), le G.P.G. devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa che riguardano i dati identificativi dell'Obiettivo e della segnalazione;
- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dell'Obiettivo.

Si considera incluso nel Canone del servizio, in caso di necessità, un numero minimo di interventi se definito dalla Stazione Appaltante, mentre successivi interventi saranno remunerati con un costo/intervento (rif. Par. 8.2.1.3).

In caso di allarme improprio, la GPG deve provvedere al riarmo degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine, se previsto nel MSA.

In caso di intervento, la G.P.G. deve aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo.

#### **8.2.2.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- modalità richiesta, proattiva o reattiva; in caso di modalità proattiva devono essere indicate le modalità e la frequenza di verifica delle funzionalità dell'impianto, fermo restando la necessità di mantenere un idoneo equilibrio fra il tempo di individuazione e di perpetrazione di un reato e il tempo necessario per rilevarlo e per



attivare l'intervento presso l'Obiettivo e, comunque, con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore, se non diversamente indicato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico.

- modalità di trasmissione di segnali;
- il numero di G.P.G. a bordo del mezzo in caso di intervento;
- tempo massimo di intervento.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le modalità di gestione dei segnali/informazioni;
- la configurazione dei sistemi e dei segnali riconosciuti;
- le procedure per la gestione dei controlli;
- se è previsto l'ingresso nell'edificio o meno.

#### **8.2.2.2 Dotazioni tecniche**

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra l'Obiettivo e la Sala operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di videosorveglianza secondo quanto descritto nel POS e nel MSA.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni di cui sopra sono così attribuiti:

- nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche intestate all'Amministrazione, i costi sono a carico dell'Amministrazione;
- nel caso di comunicazioni che avvengono su traffico GPRS generato dai comunicati, i costi sono a carico del Fornitore (SIM fornita e gestita dal Fornitore).

Per modalità di trasmissione ulteriori rispetto a quanto sopra l'Amministrazione dovrà specificare, in un documento in allegato alla Lettera di invito, la ripartizione dei costi.

#### **8.2.2.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, nel quale è incluso un numero di intervento/mese definito dall'Amministrazione. Se nello stesso mese dovessero essere necessari più interventi presso l'Obiettivo, rispetto agli interventi inclusi, gli stessi saranno remunerati con un costo euro/intervento.

#### **8.2.3 GESTIONE CHIAVI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Servizio descritto al paragrafo 8.1.6.

### **8.3 CATEGORIA MERCEOLOGICA 3: VIGILANZA NON ARMATA PER GLI IMPIANTI SPORTIVI E LUOGHI APERTI AL PUBBLICO O IN PUBBLICI ESERCIZI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE C)**

#### **8.3.1 STEWADING**

Servizio finalizzato al controllo dei titoli di accesso agli impianti sportivi, all'instradamento degli spettatori ed alla verifica del rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto/complesso (di seguito "Regolamento d'uso dell'impianto"), ovvero il Regolamento che disciplina i comportamenti consentiti agli utenti dello stesso, sotto la direzione ed il controllo da parte del responsabile per il mantenimento della sicurezza degli impianti sportivi.

Il personale che esegue il servizio, di seguito steward, è formato ai sensi del D.M. 8/08/2007 – "Organizzazione e servizio degli "steward" negli impianti sportivi".

Gli steward, durante lo svolgimento delle loro mansioni, indossano una casacca di colore giallo o arancione fluorescente, contenente la scritta steward ed un numero progressivo associato al nominativo dell'operatore.

Le attività degli steward all'interno dell'impianto includono, a titolo indicativo e non esaustivo:

#### Attività di bonifica.

Prima dell'apertura al pubblico, gli steward provvedono all'ispezione preventiva dell'intero impianto sportivo finalizzata a:

- verificare la stabilità e l'ancoraggio delle strutture mobili;
- garantire la rimozione di eventuali oggetti illeciti o proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo così a rischio l'incolumità delle cose o delle persone;
- adottare ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo od intralcio all'accessibilità delle vie di fuga;
- verificare la perfetta funzionalità degli impianti antincendio, delle uscite di sicurezza e del sistema di videosorveglianza e presidiare in materia continuativa l'impianto, al termine delle operazioni di bonifica.

#### Attività di prefiltraggio

In prossimità dei varchi di accesso situati lungo il perimetro dell'area riservata dell'impianto (area di prefiltraggio), gli steward provvedono a:

- presidiare i varchi di accesso all'area riservata dell'impianto;
- verificare il possesso di regolare titolo di accesso da parte degli spettatori;
- accertare la conformità dell'intestazione del titolo di accesso all'impianto alla persona fisica che lo possiede, richiedendo l'esibizione di un valido documento di identità e negando l'ingresso in caso di difformità ovvero nell'ipotesi in cui la medesima persona sia sprovvista del suddetto titolo di identità;
- verificare, nelle ipotesi di rilascio di biglietti gratuiti, l'accompagnamento da parte di un genitore o di un parente fino al quarto grado dei minori di anni quattordici;
- controllare il rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto finalizzato a:
  - evitare l'introduzione di oggetti, strumenti e materiali illeciti, proibiti, atti ad offendere o comunque, pericolosi per la pubblica incolumità;
  - verificare bandiere, striscioni e qualsiasi altro materiale coreografico negandone l'introduzione se illecite o comunque non consentite;
  - accogliere e indirizzare gli spettatori verso il varco di ingresso attrezzato all'area di massima sicurezza da cui il titolare del biglietto deve accedere allo stadio.

#### Attività di filtraggio

- In prossimità dell'accesso ai preselettori di incanalamento antistanti i varchi attrezzati situati lungo il perimetro dell'area di massima sicurezza (area di filtraggio), gli steward provvedono a:
  - controllare il rispetto del Regolamento d'uso finalizzato ad evitare l'introduzione di oggetti o sostanze illecite, proibite, o comunque pericolosi per la pubblica incolumità, effettuando il sommario controllo visivo delle persone e delle borse od oggetti portati e procedendo al controllo degli stessi, con metal detector portatili, per un'aliquota di spettatori non inferiore al 40% dei biglietti venduti;
  - regolamentare i flussi e provvedere all'instradamento degli spettatori verso i tornelli attraverso i quali il titolare del biglietto deve accedere allo stadio, ovvero, per gli spettatori diversamente abili, verso gli appositi varchi.
- In prossimità dei tornelli elettronici e dei varchi per gli spettatori diversamente abili, gli steward assicurano:
  - il presidio dei varchi di accesso all'area di massima sicurezza dell'impianto;
  - l'eventuale assistenza alla verifica elettronica del biglietto;
  - l'instradamento al settore dello stadio presso il quale è ubicato il posto a sedere assegnato al titolare del biglietto.

#### Attività di instradamento all'interno dell'impianto sportivo

In prossimità dell'accesso agli spalti, gli steward provvedono ad instradare il titolare del biglietto verso il posto a sedere a lui assegnato.

#### Altre attività all'interno dell'impianto sportivo

Durante tutta la durata di permanenza del pubblico all'interno dell'impianto sportivo, gli steward assicurano il controllo del rispetto del Regolamento d'uso dell'impianto, attraverso:

- vigilanza dei luoghi e lungo il perimetro delle aree di sicurezza dell'impianto sportivo, finalizzata ad evitare indebiti accessi nell'impianto medesimo attraverso scavalco delle recinzioni e dei separatori;
- osservazione e vigilanza degli spettatori in tutte le aree interessate dalla loro presenza, inclusa la verifica della corrispondenza dell'identità del possessore del biglietto e quella di colui che materialmente occupa il posto, finalizzati anche a prevenire e rilevare comportamenti illeciti o comunque pericolosi per la pubblica incolumità ed individuare situazioni che potrebbero creare turbative all'ordine ed alla sicurezza pubblica per l'immediata segnalazione alle Forze dell'ordine;
- vigilanza e controllo degli accessi, delle aree e delle zone interdette al pubblico;
- custodia degli oggetti e/o di materiali lasciati, ove previsto, in consegna all'atto dell'ingresso da parte degli utenti dell'impianto sportivo;
- eventuale perimetrazione del terreno di gioco;
- eventuale separazione, all'interno di uno stesso settore, di gruppi di spettatori, attraverso la creazione di zone temporaneamente sottoposte a divieto di stazionamento e movimento;
- vigilanza e controllo degli accessi, dei percorsi, delle aree e dei locali riservati a persone diverse dagli spettatori;
- indirizzamento e assistenza a persone diverse dagli spettatori della competizione sportiva nelle aree e nei locali loro riservati;
- concorso attivo nelle procedure inerenti alla pubblica incolumità ed alle emergenze, nonché i servizi connessi;
- ogni altro controllo o attività disposti dalle autorità di pubblica sicurezza per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia;
- concorso attivo negli altri servizi previsti dal Piano finalizzato al mantenimento delle condizioni di sicurezza, al rispetto dei divieti, delle limitazioni e delle condizioni di esercizio ed a garantire la sicurezza delle persone in caso di emergenza.

#### Assistenza alle persone diversamente abili

Nello svolgimento delle attività indicate nei paragrafi che precedono, gli steward assicurano altresì l'assistenza alle persone diversamente abili.

#### Attività in caso di violazione del regolamento d'uso

In caso di trasgressione alle norme di accesso e di permanenza all'interno dell'impianto sportivo o al regolamento d'uso dello stesso, gli steward:

- richiamato il trasgressore all'osservanza dell'obbligo o del divieto, negano l'accesso ovvero invitano il contravventore a lasciare l'impianto;
- in caso di inottemperanza al legittimo diniego di accesso o allontanamento ovvero in caso di altre violazioni della normativa vigente o del regolamento d'uso che prevedano l'applicazione della sola sanzione amministrativa pecuniaria, richiamato il trasgressore all'osservanza dell'obbligo o del divieto, accertano l'identità del trasgressore attraverso la richiesta di esibizione del titolo d'accesso e di un valido documento d'identità;
- curano la successiva segnalazione delle infrazioni ai pubblici ufficiali ed agenti competenti;
- segnalano al personale delle Forze di polizia in servizio presso l'impianto sportivo, per i successivi accertamenti, coloro che, maggiori degli anni 15, a richiesta del personale incaricato dei servizi di controllo, si dichiarano sprovvisti di un valido documento d'identità.

#### **8.3.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- Numero di ore di servizio richiesto;
- Fasce orarie di espletamento del servizio

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Numero minimo di steward in servizio contemporaneamente;
- modalità di segnalazione alle forze dell'ordine in caso di necessità.

#### **8.3.1.2 Dotazioni tecniche**

Quanto previsto dalla legislazione vigente: DECRETO del Ministero dell'Interno 8 agosto 2007 o s.m.i.

#### **8.3.1.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo impiegate. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo impiegate, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.3.2 SERVIZIO D'ORDINE**

Servizio finalizzato al controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi.

Nell'espletamento dei compiti il personale, di seguito Addetto al servizio d'ordine, deve essere munito di idoneo documento di identità e tenere esposto un tesserino di riconoscimento, di colore giallo, recante la dicitura «Assistenza» in caratteri facilmente leggibili.

Le attività degli addetti al servizio d'ordine includono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- controlli preliminari;
- osservazione sommaria dei luoghi per verificare la presenza di eventuali sostanze illecite o oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo a rischio l'incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo o intralcio all'accessibilità delle vie di fuga e comunque a garantire il regolare svolgimento delle attività di intrattenimento;
- controlli in fase di accesso del pubblico:
- presidio degli ingressi e regolamentazione dei flussi di pubblico;
- verifica dell'eventuale possesso di un valido titolo di accesso qualora previsto e, nel caso di biglietto nominativo o di un'età minima prevista per l'accesso, verifica del documento di riconoscimento, e del rispetto delle disposizioni che regolano l'accesso;
- controllo sommario visivo delle persone, volto a verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale che comunque possa essere pericoloso per la pubblica incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia ed alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- controlli all'interno del locale:
- attività generica di osservazione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati;
- concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte

o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone. Resta fermo l'obbligo di immediata segnalazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione.

#### **8.3.2.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;
- numero di ore di servizio richiesto;
- fasce orarie di espletamento del servizio

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Numero minimo di addetti al servizio d'ordine in servizio contemporaneamente;
- modalità di segnalazione alle forze dell'ordine in caso di necessità.

#### **8.3.2.2 Dotazioni tecniche**

Quanto previsto dalla legislazione vigente: DECRETO del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 o s.m.i.

#### **8.3.2.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo impiegate. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo impiegate, il Canone dovrà essere adeguato.

### **8.4 CATEGORIA MERCEOLOGICA 4: VIGILANZA ARMATA PER TRASPORTO E SCORTA VALORI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE D)**

#### **8.4.1 TRASPORTO VALORI**

Il servizio consiste nel trasferimento di somme di denaro o di altri beni e titoli di valore, da un luogo ad un altro, effettuato da G.P.G su veicoli di proprietà o nella disponibilità del Fornitore.

Il trasporto di beni diversi dal contante potrebbe riguardare opere d'arte o materiali di pregio, nel qual caso il trasporto dovrà avvenire in forzieri blindati e climatizzati messi a disposizione da parte del Fornitore, costruiti secondo gli standard internazionali e protetti da meccanismi di antintrusione e antiscasso. Il trasporto di beni diversi dal contante potrebbe infine riguardare armi, esplosivi e ogni altro materiale pericoloso, indipendentemente dal valore economico.

Le modalità di svolgimento e i mezzi utilizzati sono definiti in funzione del valore e della natura del bene trasportato secondo le prescrizioni imposte dal Decreto 1 dicembre 2010, n. 269 o s.m.i., nonché eventuali ulteriori prescrizioni definite nel Regolamento di servizio approvato dal Questore competente. In particolare per il trasporto del contante sono definite delle fasce di valore con particolari accorgimenti in termini di personale e mezzi utilizzati, mentre per i beni di valore diverso dal contante, le deroghe a tali prescrizioni sono comunicate ed approvate di volta in volta dal Questore ed approvate anche per tacito assenso.

È fatto obbligo di impiegare G.P.G. di maggiore esperienza costituendo requisito minimo di sicurezza, per i componenti degli equipaggi, un'anzianità di servizio non inferiore ad un anno, unita ad un'età anagrafica ed a qualità attitudinali compatibili con la particolare difficoltà dei servizi in questione. Per il Responsabile del Servizio e per il Responsabile Operativo del Servizio (capo scorta), è richiesta una più ampia e specifica esperienza nel settore, almeno biennale.

Tutte le G.P.G. devono possedere un alto livello tecnico - professionale di addestramento ed una adeguata idoneità psico-fisica, aver raggiunto un buon livello di capacità nel corretto uso delle armi in servizio ed avere un curriculum

esente da segnalazioni o da fatti che possono costituire di per sé uno specifico fattore di rischio, ovvero rilevare elementi di non affidabilità.

Nel caso di servizio ricorrente gli itinerari devono essere frequentemente cambiati, nei limiti della situazione geografica ove deve essere effettuato il servizio.

Le G.P.G. adibite a servizio di trasporto valori devono prestare servizio in uniforme, armate e munite di giubbotto antiproiettile che deve essere indossato costantemente dal personale che effettua materialmente il prelievo e la consegna dei valori.

Nell'espletamento del servizio non è consentita nessuna sosta in luogo diverso da quello di destinazione, salvo casi eccezionali, connessi alle particolari esigenze dei trasporti e delle scorte a lunga percorrenza e, in ogni caso, con l'adozione di tutte le cautele volte a salvaguardare l'incolumità degli operatori. L'autista e/o l'equipaggio, all'atto di intraprendere il servizio, si assicurano dell'efficienza del veicolo ed effettuano una prova dei collegamenti radio.

La Centrale Operativa dell'Istituto monitora la posizione dei mezzi adibiti al servizio di trasporto valori mediante il sistema di localizzazione satellitare di cui gli stessi sono, obbligatoriamente, muniti.

È inoltre onere del Fornitore curare, in particolare, almeno:

- l'idoneità e la funzionalità dell'equipaggiamento (giubbotti antiproiettile, apparati ricetrasmittenti e di radiolocalizzazione, etc.);
- l'adeguatezza dell'armamento;
- l'efficienza dei mezzi di trasporto prescritti;
- l'efficienza ed efficacia dei sistemi di protezione e di sicurezza;
- le misure di sicurezza e di riservatezza adottate nella definizione dei trasporti e degli itinerari e nella composizione degli equipaggi;
- la qualificazione ed affidabilità del personale impiegato sia nei servizi operativi che in quelli organizzativi;
- osservare l'assoluto rispetto dei limiti orari e delle alternanze con periodi di riposo previsti per l'impiego delle G.P.G. in tali servizi;
- registrare le operazioni relative ai servizi in apposito registro;
- effettuare le prescritte comunicazioni preventive e nel corso dello svolgimento dei servizi alla Questura e con i presidi di polizia nel territorio, anche mediante la designazione di un responsabile dei servizi.

#### **8.4.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- il tipo di bene trasportato (monete, banconote, beni di valore artistico, armi, etc)
- la fascia di valore del bene trasportato o, in alternativa, il livello di servizio richiesto (tipo di mezzo, numero di G.P.G. impiegate, etc.) in base alla normativa vigente;
- il numero dei trasporti;
- il numero dei punti di prelievo/consegna;
- stima dei km percorsi.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta.
- il dettaglio degli indirizzi di prelievo/consegna e particolari peculiarità in termini di layout degli edifici di prelievo/consegna;
- le modalità di esecuzione, inclusi eventuali sistemi che rendono inutilizzabile il bene (Es. valigette o armadi/cassaforte a chiusura elettronica con dispositivi di macchiatura delle banconote).

#### **8.4.1.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di trasporto valori almeno delle Dotazioni tecniche base.

Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di un mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione del trasporto.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è definita dal Decreto 1 dicembre 2010, n. 269 o s.m.i., nonché eventuali ulteriori prescrizioni definite nel Regolamento di servizio approvato dal Questore competente.

#### **8.4.1.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio può essere remunerato con diverse modalità:

- attraverso la corresponsione di un corrispettivo per ogni punto di prelievo/consegna, dove si conteggia un punto di prelievo ogni volta che il mezzo si ferma per caricare/scaricare il bene di valore; pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per ogni punto di prelievo per il numero di prelievi/segne eseguiti nei trasporti del mese di riferimento.

Esempio: se il servizio prevedesse le seguenti attività:

- prelevare il Bene 1 dall'Obiettivo 1;
- prelevare il Bene 2 dall'Obiettivo 2;
- consegnare il Bene 1 all'Obiettivo 3 e prelevare il Bene 3 dallo stesso Obiettivo;
- prelevare il Bene 4 dall'Obiettivo 4;
- consegnare il Bene 2, il Bene 3 e il Bene 4 all'Obiettivo 5 (o al caveau del Fornitore);

allora questo servizio sarebbe remunerato con 5 punti di carico/scarico;

- attraverso la corresponsione di un corrispettivo euro/trasporto, indipendentemente dai punti di prelievo/consegna; pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per ogni trasporto per il numero di trasporti eseguiti del mese di riferimento;
- attraverso la corresponsione di un corrispettivo euro/collo; tale modalità è plausibile sia nel caso l'oggetto del trasporto non sia denaro contante ma bensì beni/colli, sia nel caso si trasporti denaro contante ma confezionato in colli di valore/costante (es. confezione di 500 pezzi di monete da un centesimo, confezione di 250 pezzi di monete da un euro, etc); pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per ogni tipo di collo con il numero di colli di quella tipologia, e sommando i valori così ottenuti per tutti i tipi di collo oggetto del trasporto.

#### **8.4.2 SCORTA VALORI**

Il servizio, effettuato da G.P.G. a bordo di veicoli di proprietà o nella disponibilità del Fornitore, consiste nella scorta nel trasferimento di somme di denaro o di altri beni e titoli di valore di terzi trasportati su mezzi diversi da quelli in cui viaggiano le G.P.G.

La Centrale Operativa dell'Istituto monitora la posizione dei mezzi adibiti al servizio di scorta valori mediante il sistema di localizzazione satellitare di cui gli stessi sono, obbligatoriamente, muniti. Le modalità di svolgimento del servizio seguono le prescrizioni imposte dal Decreto 1 dicembre 2010, n. 269 o s.m.i., nonché eventuali ulteriori prescrizioni definite nel Regolamento di servizio approvato dal Questore competente. In particolare per la scorta sono definite delle fasce di valore con particolari accorgimenti in termini di personale e mezzi utilizzati.

##### **8.4.2.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- la fascia di valore del bene trasportato o, in alternativa, il livello di servizio richiesto (tipo di mezzo, numero di G.P.G. impiegate, etc.) in base alla normativa vigente;
- il numero di trasporti;
- il numero dei punti di prelievo/consegna;
- stima dei km percorsi.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta;
- il dettaglio degli indirizzi di prelievo/consegna e particolari peculiarità in termini di layout degli edifici di prelievo/consegna.

#### **8.4.2.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di scorta valori almeno delle Dotazioni tecniche base.

Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di un mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione del trasporto.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è definita dal Decreto 1 dicembre 2010, n. 269 o s.m.i., nonché eventuali ulteriori prescrizioni definite nel Regolamento di servizio approvato dal Questore competente.

#### **8.4.2.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio può essere remunerato con diverse modalità:

- attraverso la corresponsione di un corrispettivo per ogni punto di prelievo/consegna, dove si conteggia un punto di prelievo ogni volta che il mezzo si ferma per caricare/scaricare il bene di valore; pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per ogni punto di prelievo per il numero di prelievi/segne eseguiti nei trasporti del mese di riferimento.

Esempio: se il servizio prevedesse di scortare il mezzo dell'Amministrazione mentre svolge le seguenti attività:

- prelevare il Bene 1 e il Bene 2 dall'Obiettivo 1;
- prelevare il Bene 3 dall'Obiettivo 2;
- consegnare il Bene 1 all'Obiettivo 3 e prelevare il Bene 4 dallo stesso Obiettivo;
- consegnare il Bene 2, il Bene 3 e il Bene 4 all'Obiettivo 4;

allora questo servizio sarebbe remunerato con 4 punti di carico/scarico;

- attraverso la corresponsione di un corrispettivo euro/trasporto, indipendentemente dai punti di prelievo/consegna; pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per ogni trasporti per il numero di trasporti eseguiti nei trasporti del mese di riferimento.

#### **8.4.3 CONTAZIONE VALORI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Il servizio prevede la contazione di monete o banconote in un ambiente blindato, come previsto dalla vigente normativa, denominato sala conta, e prevede:

- a) ricezione dei contenitori;
- b) apertura dei contenitori da parte degli addetti;
- c) contazione, anche eventualmente con l'utilizzo di macchinari;
- d) individuazione del contante sospetto e/o di esemplari logori per eventuale scarto; le attività di autenticazione delle banconote e di selezione delle stesse in base alla loro qualità, devono essere esercitate secondo le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in conformità con quanto stabilito dal Consiglio dell'Unione Europea, dalla Banca Centrale Europea e dalla legislazione nazionale. Restano ferme le competenze del Ministero



- dell'Economia e Finanze in materia di monete metalliche in euro;
- e) confezionamento del contante secondo le modalità definite dall'Amministrazione.

Tutte le procedure di gestione devono essere documentate e consentire in ogni momento di identificare e rintracciare i valori custoditi; a valle dell'operazione dovrà essere redatto un Verbale a firma degli operatori intervenuti dell'operazione.

Il servizio di contazione deve essere eseguito sotto videosorveglianza continua. Il sistema di videosorveglianza dovrà consentire riprese della sala conta senza zone d'ombra sulle operazioni di cui sopra, consentendo tra l'altro di registrare le operazioni di sigillatura dei contenitori con le verifiche di integrità. Le videoregistrazioni dovranno essere archiviate su supporto durevole e conservate per almeno 60 giorni, salvo periodo più lungo se richiesto dall'Amministrazione, e salvo ci sia contenzioso sul servizio, nel qual caso vanno conservate fino al termine del contenzioso.

Nel Verbale dovranno essere annotati:

- riferimenti alle monete/banconote lavorate (origine, destinazione, numero identificativo delle fascette, etc);
- distinta riepilogativa;
- eventuali ammanchi riscontrati;
- eventuali anomalie riscontrate;
- nel Verbale dovranno inoltre essere registrati tutti gli eventi anomali (Es. contenitore danneggiato, presenza di contante sospetto, etc).

Eventuali ammanchi, se non documentati e registrati sul Verbale, saranno ritenuti a carico del Fornitore.

#### **8.4.3.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- a) tipologia di contante (moneta e/o banconota)
- b) modalità di confezionamento del contante.

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta.

Dotazioni tecniche

I locali utilizzati devono essere attrezzati in modo idoneo con sistemi ed impianti realizzati in conformità alle norme UNI/CEI, CEN/CENELEC applicabili.

#### **8.4.3.2 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo €/valore contato, differenziato per monete e banconote:

- € / 100 euro di monete contate;
- € / 1.000 euro di banconote contate;

pertanto il Canone mensile si ottiene moltiplicando il corrispettivo per valore contato del mese di riferimento.

### **8.5 CATEGORIA MERCEOLOGICA 5: VIGILANZA ARMATA PER DEPOSITO E CUSTODIA VALORI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE E)**

#### **8.5.1 DEPOSITO E CUSTODIA VALORI**

Il servizio consiste nella custodia di denaro, o di altri beni e titoli di valore, in un ambiente blindato, come previsto dalla vigente normativa, denominato caveau, di proprietà o nella disponibilità del Fornitore.

Il caveau destinato al deposito dei valori affidati in custodia al Fornitore deve essere munito di impianto di allarme antintrusione e di impianto di videosorveglianza, oltre che dei mezzi di difesa attiva e passiva previsti dalla copertura assicurativa obbligatoria.

Le G.P.G. preposte al servizio di vigilanza al caveau svolgono il servizio in divisa, armati e sono equipaggiati con giubbotto antiproiettile, torcia, apparato ricetrasmittente fisso o portatile ed altro idoneo mezzo di comunicazione con la Centrale Operativa del Fornitore.

Le G.P.G. devono verificare all'inizio del turno l'efficienza delle misure di sicurezza esistenti.

L'accesso ai locali del caveau è consentito solo alle persone autorizzate e nel rispetto delle procedure fissate e comunicate al personale dipendente dal titolare del Fornitore, idonee a garantire la tracciabilità e la ricostruzione ex post degli accessi, delle operazioni e di eventuali anomalie.

In caso di emergenza, il personale addetto dovrà provvedere all'immediata attivazione dei dispositivi di allarme, secondo le modalità stabilite nell'ordine di servizio, mantenendosi in contatto con la Centrale Operativa del Fornitore ed evitando di uscire all'esterno dal Caveau.

L'impianto di registrazione del caveau ed i relativi supporti magnetici, non devono essere accessibili dalla Centrale Operativa del Fornitore o da questa azionati.

La custodia di beni diversi dal contante potrebbe riguardare opere d'arte o materiali di pregio, nel qual caso la custodia dovrà avvenire in forzieri blindati e climatizzati messi a disposizione da parte del Fornitore, costruiti secondo gli standard internazionali e protetti da meccanismi di antintrusione e antiscasso.

#### **8.5.1.1 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- la fascia di valore del bene oggetto di custodia o, in alternativa, il massimale assicurativo richiesto;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- il valore del bene oggetto di custodia;
- il periodo di custodia.

#### **8.5.1.2 Dotazioni tecniche**

I locali utilizzati devono essere idoneamente attrezzati con sistemi ed impianti realizzati in conformità alle norme UNI/CEI, CEN/CENELEC applicabili. Inoltre Il caveau destinato al deposito dei valori affidati in custodia deve essere munito di impianto di allarme antintrusione e di impianto di videosorveglianza oltre che dei mezzi di difesa attiva e passiva previsti dalla copertura assicurativa obbligatoria.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di Deposito e custodia valori almeno delle Dotazioni tecniche base.

#### **8.5.1.3 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo €/valore custodito:

- € / 10.000 euro di valore;

pertanto il Canone mensile si ottiene sommando il corrispettivo per ciascun valore custodito nel mese di riferimento.

#### **8.5.2 CONTAZIONE VALORI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Servizio descritto al paragrafo 8.4.3.

## **8.6 CATEGORIA MERCEOLOGICA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA**

### **8.6.1 SERVIZI FIDUCIARI**

Il Fornitore deve garantire la presenza costante del personale presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POS, presso una postazione fissa oppure effettuando ricognizioni occasionali dell'Obiettivo. Tali attività sono volte a favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l'attività di accoglienza.

Per contro, in funzione della tipologia di visitatori, l'Amministrazione potrebbe richiedere specifiche competenze per questo personale, come ad esempio la conoscenza di una o più lingue.

Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo e registrazione dei visitatori;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- interazione con gli utenti per favorire l'ingresso in Amministrazione (avvertire il personale ricevente, instradare/accompagnare le persone verso l'ufficio di destinazione, etc);
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- gestione di una postazione "lost and found", dove vengono conservati e gestiti oggetti ritrovati nell'Obiettivo dei quali non è stato possibile risalire alla proprietà (custodire gli oggetti ritrovati, utilizzando eventualmente un contenitore/armadio/luogo idoneo messo a disposizione dall'Amministrazione, classificazione degli oggetti, registrazione dei dati identificativi dei soggetti che reclamano l'oggetto, etc.);
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- controllo delle infrastrutture di servizio, della chiusura delle porte e delle finestre, dei quadri elettrici delle attrezzature elettroniche, ivi inclusi gli impianti di riscaldamento/raffrescamento;
- regolazione dell'afflusso dei mezzi ai parcheggi;
- monitoraggio dell'impianto di allarme antintrusione e, in caso di allarme, adempimento in base alle indicazioni impartite dall'Amministrazione (esempio chiamata alle Forze dell'Ordine, etc.);
- gestione tecnica del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Obiettivo;
- ispezione, dopo la chiusura dell'Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- attività specifiche di prevenzione, con eventuale intervento, antincendio, antiallagamento, fughe di gas;
- applicazione delle procedure di emergenza (esempio procedura in caso di incendio);
- ricezione e smistamento della posta proveniente dall'esterno, di ritiro della posta dalle caselle interne;
- supporto per la gestione di eventi che prevedono affluenza di utenti negli immobili maggiore di quella ordinaria;
- presidio e gestione di spazi espositivi; gestione eventi (convegni, tesi di laurea) o in maniera continuativa di presidio alle sale espositive museali;
- apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi svolte in ottemperanza agli standard di sicurezza definiti.

#### **8.6.1.1 Registro delle segnalazioni degli utenti**

Attività descritta al paragrafo 8.1.1.2.

#### **8.6.1.2 Informazioni utili per il Fornitore**

L'Amministrazione dovrà indicare, in un documento in allegato alla Lettera di invito dell'Appalto Specifico, almeno le seguenti informazioni:

- ubicazione degli Obiettivi;

- tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
- numero di ore di servizio richiesto;
- esigenza del registro delle segnalazioni;

L'Amministrazione dovrà esplicitare nel Verbale di Avvio delle attività, o nel Manuale di Sicurezza Anticrimine in esso richiamato, le modalità di espletamento delle attività richieste, ovvero, a titolo indicativo e non esaustivo:

- fasce orarie di espletamento del servizio;
- numero minimo di addetti ai Servizi fiduciari in servizio contemporaneamente;
- modalità di espletamento delle attività richieste.

#### **8.6.1.3 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare l'addetto ai servizi fiduciari di almeno quanto segue:

- ricetrasmittitore portatile o smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del SI.

#### **8.6.1.4 Modalità di remunerazione**

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile, calcolato sulla base del numero di ore/uomo erogate. In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, ovvero del numero di ore/uomo eseguite, il Canone dovrà essere adeguato.

#### **8.6.2 GESTIONE CHIAVI (SERVIZIO OPZIONALE)**

Servizio descritto al paragrafo 8.1.6.

### **9 PREZZI DEI SERVIZI**

I prezzi dei Servizi saranno definiti dalla Stazione Appaltante all'interno delle Schede Tecniche e saranno di quattro tipologie:

- a. i prezzi delle Attività remunerate €/ora; rientrano in questa tipologia:
  - Vigilanza fissa;
  - Vigilanza antirapina
  - Vigilanza con unità cinofila;
  - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza fissa);
  - Servizi fiduciari;
  - Stewarding;
  - Servizio d'ordine;
- b. i prezzi delle Attività remunerate €/ispezione; rientrano in questa tipologia:
  - Vigilanza ispettiva;
  - Vigilanza ispettiva mediante un Sistema di Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR);
  - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza ispettiva);
- c. i prezzi delle Attività remunerate €/mese; rientrano in questa tipologia:
  - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
  - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo;
  - Gestione chiavi;

tuttavia nel caso di “Telesorveglianza con intervento presso l’Obiettivo” e “Televigilanza con intervento presso l’Obiettivo” la Stazione Appaltante dovrà definire il numero di interventi presso l’Obiettivo inclusi nel canone, mentre eventuali ulteriori interventi saranno remunerati con un prezzo €/intervento.

d. i prezzi delle Attività remunerate €/prelievo; rientrano in questa tipologia

- Trasporto valori;
- Scorta valori;

i prezzi delle Attività remunerate €/valore; rientrano in questa tipologia

- Contazione valori;
- Deposito e custodia valori.

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, 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.

### **9.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI**

I Prezzi dei servizi sono quelli unitari a base d’asta, ribassati in fase di offerta, che saranno utilizzati dall’Amministrazione, in funzione della quantità richiesta, per determinare il Canone.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico potrà disciplinare clausole per la revisione periodica dei prezzi.

## **10 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

### **10.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE**

Con la frequenza definita dalla Stazione Appaltante, il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell’importo del Canone dovuto in funzione del periodo di fatturazione definito, con puntuale riferimento alle quantità di servizi effettivamente erogati, come riportato nel Verbale di Controllo, ovvero:

- Ore/uomo erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
  - Vigilanza fissa;
  - Vigilanza antirapina
  - Vigilanza con unità cinofila;
  - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza fissa);
  - Stewarding;
  - Servizio d’ordine;
- Numero di ispezioni (con specifica di durata) erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
- Vigilanza ispettiva;
- Vigilanza ispettiva mediante un Sistema di Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR);
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (se remunerata come vigilanza ispettiva);
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
  - Telesorveglianza con intervento presso l’Obiettivo (per singolo Obiettivo);
  - Televigilanza con intervento presso l’Obiettivo (per singolo Obiettivo);
- Numero di interventi presso l’Obiettivo, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
  - Telesorveglianza con intervento presso l’Obiettivo (per singolo Obiettivo);
  - Televigilanza con intervento presso l’Obiettivo (per singolo Obiettivo);
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
  - Gestione chiavi (per singolo Obiettivo);
  - Deposito e custodia valori (solo per i beni);
- Valore dei beni custoditi, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:

- Deposito e custodia valori (solo per i beni);
- Il numero di trasporti/scorte e relativo dettaglio di prelievi/consegne, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
  - Trasporto valori;
  - Scorta valori.

Tale valore del canone può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali definite dalla Stazione Appaltante.

Nel documento riepilogativo dovranno essere esplicitati, almeno:

- l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- l'importo complessivo cumulato da inizio Contratto per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli;
- importo residuo del massimale calcolato quale differenza tra l'importo del massimale e l'importo complessivo cumulato.

Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 (dieci) giorni solari dalla consegna, ovvero diverso termine se assegnato dalla Stazione Appaltante in Appalto Specifico. Trascorso il termine senza che l'Amministrazione 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 dall'Amministrazione.

L'Amministrazione 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 dalla documentazione richiesta.

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

## **11 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO**

L'Amministrazione avrà la possibilità di verificare, in corso di esecuzione, il corretto svolgimento dei servizi affidati, mediante l'accertamento della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni, eventualmente applicando penalità in caso di accertata non conformità rispetto a quanto previsto nell'Appalto Specifico.

## **12 REPORTISTICA**

La reportistica, che il Fornitore mette a disposizione dell'Amministrazione è quella richiamata nei precedenti paragrafi, di seguito riportati:

- 7.1.2 - Giornale delle attività (GDA);
- 8.1.1.2 - Registro delle segnalazioni degli utenti;
- 8.1.1.4 - Registro dei controlli;
- Le informazioni registrate dal sistema elettronico in merito alle ispezioni effettuate, come registrate nel SI (rif. par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico);

Il Fornitore si impegna inoltre a trasmettere all'Amministrazione altre informazioni relativamente all'andamento del Contratto. Tali informazioni possono essere richieste dall'Amministrazione al Fornitore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

### **13 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche tecniche che i Servizi delle Categorie merceologiche devono possedere, al fine di adempiere alle esigenze della Pubblica Amministrazione.

L'attività di vigilanza privata è disciplinata da molteplici fonti normative e regolamentari. Tra queste, le principali sono rappresentate da:

- Regio Decreto n. 773 del 18/06/1931 "*Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza*" (TULPS);
- Regio Decreto-legge n. 1952 del 26/09/1935 convertito in legge con Legge n. 508 del 19/03/1936 "*Disciplina del servizio delle Guardie Particolari Giurate*";
- Regio Decreto n. 635 del 6/05/1940 "Approvazione del regolamento per l'esecuzione del testo unico 18 giugno 1931-IX, n. 773, delle leggi di pubblica sicurezza";
- Legge 16 gennaio 2003, n. 3 recante «Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione»;
- Decreto legge 27/07/2005, n. 144 recante «Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale», convertito con modificazioni dalla legge n. 155 del 31/07/2005;
- Decreto Legge n. 8 del 8/02/2007, recante "Misure urgenti per la prevenzione e la repressione dei fenomeni di violenza connessi a competizioni calcistiche";
- Decreto Legge n. 59 dell'8/04/2008 convertito in Legge n.111 del 6/06/2008 "Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e l'esecuzione di sentenze della corte di giustizia delle comunità europee";
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 153 del 4 agosto 2008 "Regolamento recante modifiche al regio decreto 6 maggio 1940, n. 635, per l'esecuzione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, in materia di guardie particolari, istituti di vigilanza e investigazione privata";
- Decreto Ministeriale n. 154 del 15/09/2009 "Regolamento recante disposizioni per l'affidamento dei servizi di sicurezza sussidiaria nell'ambito dei porti, delle stazioni ferroviarie e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, delle stazioni delle ferrovie metropolitane e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, nonché nell'ambito delle linee di trasporto urbano, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà, adottato ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 luglio 2005, n. 155";
- Decreto Ministeriale 6/10/2009 recante "Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi, le modalità per la selezione e la formazione del personale, gli ambiti applicativi e il relativo impiego, di cui ai commi da 7 a 13 dell'articolo 3 della legge 15 luglio 2009, n. 94"
- Decreto Ministero dell'Interno n. 269 dell'1/12/2010 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti 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”;

- Decreto Ministro dell’Interno n. 266 del 28 dicembre 2012 «Regolamento recante l’impiego di guardie giurate a bordo delle navi mercantili battenti bandiera italiana, che transitano in acque internazionali a rischio pirateria»;
- Decreto Ministero dell’Interno n. 115 del 4/06/2014 “Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della qualità e della conformità degli istituti di vigilanza privati, autorizzati a norma dell'articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente”.
- Disciplinare del Ministero dell’Interno del 27/02/2015 “Disciplinare per la valutazione della conformità degli Istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente”;
- Decreto Ministero dell’Interno n. 56 del 25 febbraio 2015 “Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell'interno 10 dicembre 2010, n. 269: Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti 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”;

Si evidenziano inoltre le seguenti circolari in materia:

- Circolare del Ministero dell'Interno 24 marzo 2011 “Vademecum operativo – Disposizioni operative per l’attuazione del Decreto Ministeriale 1.12.2010, nr.269, in materia di capacità tecnica e qualità dei servizi degli istituti di vigilanza e investigazione privata”;
- Circolare del Ministero dell'Interno del 5 febbraio 2013 “Trasmissione di quesiti in materia di vigilanza e custodia di proprietà immobiliari e mobiliari”;
- Circolare del Ministero dell'Interno del 07 marzo 2018 avente per oggetto “Individuazione dell'Autorità competente all'approvazione della nomina a guardia privata giurata ed al rilascio della licenza di porta d'armi in favore del personale giurato degli istituti di vigilanza privata”;
- Circolare del Ministero dell'Interno del 10 settembre 2018 avente per oggetto “Individuazione dell'autorità competente al giuramento delle guardie particolari giurate”;
- Circolare del Ministero dell’Interno del 17/02/2012 avente per oggetto “D.M. 1° dicembre 2010, n. 269. Attività di telesorveglianza e portierato”.
- Si segnalano in materia **le Linee Guida n. 10 emanate dall’ANAC**, ai sensi dell’art. 213 comma 2 del Codice dei Contratti, recanti “Affidamento del servizio di vigilanza privata”, approvate con delibera del Consiglio dell’Autorità n. 462 del 23 maggio 2018 relative all’aggiornamento, alla luce del Codice Appalti del 2016 e del correttivo 2017, delle linee guida adottate con determinazione n. 9 del 22 luglio 2015.

## **14 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **14.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO**

Le attività oggetto del presente Capitolato sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, di tempo in tempo vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato Tecnico. In particolare, gli Appalti Specifici sono disciplinati dalle disposizioni di cui al D.P.R. n. 207/2010, nei limiti di quanto previsto dagli artt. 216 e 217 del D.Lgs. n. 50/2016.



Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anche esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente Capitolato nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, di tempo in tempo vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- prevenzione incendi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa.

#### **14.2 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

Il Fornitore, assumendo verso la Stazione Appaltante il ruolo di Fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza e qualità dei servizi richiesti.

È compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Stazioni Appaltanti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

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 delle risorse impiegate 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 Stazione Appaltante ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore o dal Supervisore Operativo, nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto;
- 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 dal Supervisore Operativo, di chiedere l'allontanamento di quelle risorse impiegate o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alla Amministrazione;
- 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 Stazione Appaltante e delle disposizioni che saranno impartite dal Supervisore o dal Supervisore Operativo.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

##### **14.2.1 ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nelle Schede Tecniche, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali della Stazione Appaltante in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare dispositivi di ottima qualità ed appropriati agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza della Stazione Appaltante - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi, anche se i difetti venissero riscontrati successivamente all'approvazione dei servizi. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

La Stazione Appaltante si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi, e mantenendo la facoltà di applicare eventuali penali.

#### **14.2.2 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE**

##### **14.2.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e dispositivi di protezione individuale**

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato e alla Schede Tecniche, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente, e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alle Schede Tecniche.

##### **14.2.2.2 Informazioni sui rischi specifici**

La Stazione Appaltante, attraverso persona idonea (Responsabile del Servizio o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

##### **14.2.2.3 Piano di sicurezza lavoro**

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi dell'art. 17 comma 1 lettera a del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. Il Fornitore, ove necessario, deve redigere prima dell'inizio delle attività il Piano Operativo di Sicurezza ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Responsabile del Servizio, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, il Responsabile del Servizio verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi e Interferenze (DUVRI) redatto dalla Stazione Appaltante prima dell'avvio della procedura ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.