

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA DA SVOLGERSI PRESSO LE SEDI DI PERTINENZA DELL'ENTE NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI DI VIGILANZA"

**ALLEGATO 8 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO
CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO**

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2	GLOSSARIO	3
3	OGGETTO DEGLI APPALTI	6
4	Strutture dedicate al servizio	6
4.1	Struttura organizzativa	6
4.1.1	Comportamento del personale.....	8
4.1.2	Sostituzione del personale.....	8
5	FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO.....	8
5.1	ULTERIORI REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE	9
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	10
6.1	Sopralluogo preliminare	10
6.2	Attività oggetto dell'esecuzione	10
6.3	Verbale di avvio delle attività	10
6.4	Verbale di riconsegna	11
6.5	Importo a Consumo.....	12
7	SERVIZI GESTIONALI	12
7.1	Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività	12
7.1.1	Programma Operativo dei Servizi (POS)	12
7.1.2	Giornale delle attività (GDA)	13
7.1.3	Modalità di remunerazione	13
7.2	Allestimento e gestione del Sistema Informativo;	13
7.2.1	Modalità di remunerazione	14
7.3	Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	14
7.4	Contact center.....	16
8	SERVIZI OPERATIVI	16
8.1	Vigilanza fissa.....	16
8.1.1	Gestione dei visitatori in ingresso/uscita.....	188
8.1.2	Gestione apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso.....	19
8.1.3	Gestione di postazione locale di comando e controllo.....	19
8.2	Vigilanza ispettiva	200
8.3	Telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo	233
8.4	Televigilanza con intervento presso l'obiettivo	244
9	PREZZI DEI SERVIZI	277
10	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO	277
10.1	Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone	277
11	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	288
12	REPORTISTICA	31
13	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	31
14	APPENDICI	31

1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS) indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito delle seguenti Categorie Merceologiche dello SDA Servizi di vigilanza:

- 1 - Vigilanza armata agli immobili in presenza (Vigilanza fissa; Vigilanza ispettiva)
- 2 - Vigilanza armata agli immobili da remoto (Telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo; Televigilanza con intervento presso l'obiettivo)

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI
A
<i>Amministrazione o Pubblica Amministrazione</i> La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
<i>Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")</i> Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito, generata dal sistema, a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
<i>Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine e safety (di seguito anche solo "Apprestamenti")</i> Strumenti e/o impianti tecnologici di sicurezza (es. sistemi radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e portatili, ecc.).
<i>Attività</i> Attività programmabili relative ai "Servizi Operativi". Possono riguardare attività pianificate per tutta la durata contrattuale oppure per porzioni della stessa, la cui 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). Rientrano tra le attività anche gli interventi in caso di allarme che, pur se non pianificabili e pertanto non annotati 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
C
<i>Contratto di Accordo Quadro</i> di cui all'articolo 59 del Codice dei contratti pubblici L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
<i>Contratto applicativo – Ordinativo di fornitura</i> Il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'attuazione dell'Accordo Quadro, impegnando il Fornitore alla prestazione del servizio richiesto, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'AS.
<i>Consip S.p.A.</i> Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
<i>Contact Center</i> Complesso di canali di comunicazione gestiti dall'OEA (es: telefono, fax, posta elettronica certificata, portale web) che permettono alla Committente o i suoi delegati di entrare in contatto con l'OEA.
D

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

TERMINI e DEFINIZIONI

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:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- trasmettitore portatile personale per la segnalazione di “uomo disteso”, ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;
- 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).

F

Fornitore

L’Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell’AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell’AS.

G

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, in possesso dei requisiti di cui all’Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i.

I

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell’AS, destinato alla copertura finanziaria di eventuali attività che dovessero rendersi necessarie successivamente all’indizione dell’AS, non previste in fase di indizione dello stesso.

M

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.

O

Obiettivo

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.

Ore

Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.

P

Programma Operativo dei Servizi (di seguito, per brevità, anche “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)

R

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l’affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell’Ente, nell’ambito dello SDA per la fornitura dei “servizi di vigilanza”

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell’Appalto Specifico

TERMINI e DEFINIZIONI
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.
Responsabile del Servizio 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. Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. È il referente per la modifica delle Attività pianificate.
Responsabile Operativo del Servizio 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.
S
Servizi Gestionali Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Operativi Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.
Sistema Informativo 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)
Stazione Appaltante La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
U
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.
V
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 Riconsegna Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, 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

3 **OGGETTO DELL'APPALTO**

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI);
- Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)
- Contact Center.

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 8)

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;

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.

I Servizi Gestionali obbligatori, essendo trasversali ai Servizi Operativi, sono comuni a tutte le categorie merceologiche oggetto dell'AS.

4 **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 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

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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.

- **Struttura operativa del Fornitore:** 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 e nel Programma Operativo dei Servizi (POS), 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. 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 e/o nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico, 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.

Da parte dell'Amministrazione:

- Il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto applicativo, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei **Supervisor Operativi, ove nominati**. Il D.E.C., 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.

Tale figura segnala al D.E.C. tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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

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

4.1.1 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 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 **7 giorni lavorativi** decorrenti dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione.

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 all'Amministrazione almeno **7 giorni** prima della sostituzione, 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, 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 i corsi previsti obbligatoriamente

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

dalle norme vigenti e con i corsi indicati nel presente Capitolato Tecnico, e ad assicurare la frequenza dei corsi di aggiornamento. 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 del personale coinvolto.

Ai Contratti applicativi di durata maggiore di 12 mesi si applica integralmente l'obbligo formativo relativo alle categorie oggetto del presente capitolato descritto al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo opportunamente integrato in base a quanto offerto dall'Operatore economico in Offerta Tecnica.

Ai Contratti applicativi di durata minore di 12 mesi si applica integralmente l'obbligo formativo del primo anno relativo alla categoria alle categorie oggetto del presente capitolato descritto al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, opportunamente integrato in base a quanto offerto dall'Operatore economico in Offerta Tecnica.

Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza dei dati personali e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei Dati personali.

5.1 ULTERIORI REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE

Sulla base della tipologia di figure coinvolte e del contesto di esecuzione, la Stazione Appaltante ha definito le seguenti disposizioni in termini di formazione obbligatoria, che sono da considerarsi aggiuntive rispetto a quanto già disciplinato nel par. 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo:

Per il **personale addetto alla control room** l'OEA deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni oggetto dell'appalto nonché la piena conoscenza delle procedure previste all'interno del Manuale di Sicurezza Anticrimine di cui al paragrafo 9.

In particolare, l'OEA deve assicurare che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate circa:

- Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Formazione antincendio ottenuta tramite corsi per addetti in attività a rischio d'incendio di livello 2 oppure di livello 3, ai sensi del D.M. del 02 settembre 2021;
- Formazione di primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo B;
- Addestramento all'utilizzo di DPI di 3^a categoria antincendio, con utilizzo di attrezzatura antincendio (es. sedia portantina per disabili);
- Addestramento all'utilizzo di interfono e messaggistica d'emergenza per una comunicazione sintetica ed emotivamente adeguata dell'allarme e delle procedure di comportamento (con esperienza di almeno 2 anni in sala operativa);
- Addestramento all'impiego di apparati radiogeni per il servizio di rilevazione di oggetti metallici indosso ai visitatori oppure contenuti all'interno di borse o accessori e di rilevatori di ordigni esplosivi che potrebbero essere inseriti in plichi e pacchi;
- Corso di Primo Soccorso BLS-D per l'utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all'AC. Ove il DAE sia successivamente acquisito dalla Committente;
- Circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- Per il personale dedicato al monitoraggio a distanza, laddove presenti, uso base dei sistemi informatici, tra cui almeno il sistema operativo Windows, utilizzo di e-mail e del pacchetto Office base;
- Psicologia Comportamentale.

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

La formazione richiesta dovrà essere erogata al personale secondo quanto offerto nel progetto tecnico.

Per il personale addetto ai varchi di sicurezza, l'OEA dovrà dimostrare che il personale abbia 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 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.

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

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Entro **5 giorni** naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il D.E.C o suo delegato e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

6.2 ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE

Le Attività oggetto di esecuzione sono formalizzate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (Rif. par. 7.1.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo), approvate dall'Amministrazione e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio e il Responsabile Operativo del Servizio.

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 Verbale di avvio delle attività il Fornitore prende formalmente in carico gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, per eseguire i servizi richiesti.

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
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), nonché modalità di interfacciamento
Attestazione della presa in consegna degli Obiettivi, eventuali Apprestamenti e dei servizi
Elenco degli eventuali Apprestamenti che il Fornitore prende in carico e relativo dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, etc)
Elenco delle attività autorizzate in subappalto
Modalità di espletamento delle attività richieste

L'Amministrazione dovrà inoltre indicare nel Verbale di Avvio:

- gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo di cui al successivo par. 7.2.
- per LA VIGILANZA FISSA PAR 8.1.1.5 CAPITOLATO TECNICO BANDO ISTITUTIVO
- 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.
- PER LA VIGILANZA ISPETTIVA PAR 8.1.2.1
- 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).
- 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)
- 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.
- TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO
- 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.

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 illustrate.

6.4 VERBALE DI RICONSEGNA

il Verbale di riconsegna 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.

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 riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni
Elenco della documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione
Elenco degli Apprestamenti precedentemente presi in carico dal Fornitore, della quale la gestione viene nuovamente assunta in carico dall'Amministrazione
Informazioni per la continuità del servizio

TABELLA 2 – SEZIONI DEL VERBALE DI RICONSEGNA

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 D.E.C., 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.

6.5 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito)

L' "**Importo a consumo**", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo;
- Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA)
- Contact Center

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

Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel corrispettivo per i 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 D.E.C. e al Supervisore Operativo con un anticipo di 5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il POS s'intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni dalla sua messa a disposizione al D.E.C, 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, ed accettato dal D.E.C. entro 10 giorni dalla ricezione.

La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., 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 ore dalla conclusione dell'attività in questione.

Il D.E.C. 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 corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti.

7.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO;

Il Fornitore è tenuto, entro la data di avvio del servizio, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 11 ad implementare e tenere costantemente operativo un Sistema Informativo che permette sia all'Amministrazione sia al

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

Fornitore 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, gestione visitatori in ingresso e in uscita, gestione apprestamenti di security, etc);
- POS e MSA;
- GDA;
- Registro dei controlli;
- Registro delle segnalazioni;
- anagrafica degli Apprestamenti in gestione al Fornitore;
- 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;
- orario nel quale è stata completata l'attività di chiusura degli apparati del varco ed il varco di sicurezza non è quindi più operativo;
- indicazione semplificata di eventuali annotazioni nel registro di controllo degli Apprestamenti;
- orario di manifestazione di malf funzionamento 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;
- orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
- situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;

Ulteriori informazioni e funzionalità possono essere concordati tra l'Amministrazione e il Fornitore in fase di esecuzione. 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 accesso diretto 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, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 11.

Livelli di servizio richiesti sono i seguenti

- Tempo massimo di malf funzionamento non superiore a 1 giorno;
- Tempo massimo di intervento non superiore a 1 giorno;

7.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti.

7.3 SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)

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. Se pur la redazione è a cura dell'Amministrazione, 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.

L'Amministrazione non è in possesso di un MSA, che deve essere integralmente predisposto.

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, il Fornitore deve elaborare e consegnare al D.E.C. 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 D.E.C., entro 15 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA che dovranno essere recepite dal Fornitore entro 10 giorni, o concordati tra le parti.

Di seguito i paragrafi, corrispondenti ad altrettante procedure, che dovranno 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.

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

7.4 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve rendere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi un Contact Center nei seguenti giorni e fasce orarie: **dal lunedì al venerdì con orario 8:00-13:00 e 14.00-18.00 se non diversamente specificato.**

Tale Contact center può essere integrato al Sistema Informativo.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di *‘gestione delle chiamate’* e di *‘tracking delle richieste’* di cui ai successivi paragrafi descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

I Livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

- Tempo massimo di risposta: 20min;
- Numero massimo di contatti non risposti: 2

8 SERVIZI OPERATIVI

Per i Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, mentre nei paragrafi di seguito sono descritti solo gli aspetti integrativi.

Per la modalità di remunerazione dei Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

8.1 VIGILANZA FISSA

Gli Obiettivi presso il quale sarà svolto il servizio sono i seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	SEDE UNICA	VIALE GIORGIO RIBOTTA, 41-43 – 00146 Roma
2	C.M.F.P. ADRIATICO	Via Monti Lessini, 6 – 00141 Roma
3	C.M.F.P. CASTEL FUSANO ALBERGHIERO	Via Bernardino da Monticastro, 3 – 00122 Ostia Lido (Roma)
4	C.M.F.P. CASTEL FUSANO INDUSTRIA	Via Andrea da Garesio, 109 – 00126 Acilia (Roma)
5	C.M.F.P. CIVITAVECCHIA	Via Terme di Traiano, s.n.c. – 00053 Civitavecchia (Roma)
6	C.M.F.P. CAVE	Contrada Campo, 7B – 00033 Cave (Roma)
7	C.M.F.P. MARINO	Via Ferentum, s.n.c. – 00047 Marino (Roma)
8	C.M.F.P. GIAN MARIA VOLONTE’	Via Greve, 61 – 00146 Roma

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste (settimana)	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
1	2 GPG h24 lun-dom e festivi n. ore settimana 336	• gestione di postazione locale control room: comando e controllo • Gestione delle emergenze e delle	• Interfono per gestione emergenze. • Centraline antincendio con quadro sinottico per gestione

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste (settimana)	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
		situazioni straordinarie.	allarmi. - centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
1	2 GPG h16 lun-ven n. ore settimana 160	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - gestione apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso;	- apparato radiogeno - rilevatore di metalli ad arco
1	1 GPG h8 lun-ven n. ore settimana 40	attività complementari di sicurezza e coordinamento	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
2	1 GPG lun-ven n. ore settimana 50	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - attività complementari di sicurezza	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
3	1 GPG lun-ven n. ore settimana 55	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - attività complementari di sicurezza	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
4	1 GPG lun-ven n. ore settimana 44	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - attività complementari di sicurezza	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
5	1 GPG lun-ven n. ore settimana 50	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - attività complementari di sicurezza	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;
6	1 GPG lun-ven n. ore settimana 50	- gestione dei visitatori in ingresso/uscita; - attività complementari di sicurezza	- centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione - apparato video-sorveglianza;

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste (settimana)	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
7	1 GPG lun-ven n. ore settimana 51	• gestione dei visitatori in ingresso/uscita; • attività complementari di sicurezza	• centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione • apparato video-sorveglianza;
8	1 GPG lun-ven n. ore settimana 57,5	• gestione dei visitatori in ingresso/uscita; • attività complementari di sicurezza	• centraline di allarme di rilevamento dei sistemi antintrusione • apparato video-sorveglianza;

Il Servizio dovrà essere predisposto ed erogato al fine della custodia e conservazione delle strutture, infrastrutture e dei beni materiali delle Sedi indicate, della prevenzione e riduzione del rischio di danni materiali, derivanti da qualsiasi evento, dell'incolumità fisica dei dipendenti della Città metropolitana di Roma

L'organizzazione dei servizi oggetto di gara è suscettibile di variazioni relativamente agli orari ed alla modalità di espletamento, nonché ai luoghi di svolgimento degli stessi.

8.1.1 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, al fine di favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l'attività di accoglienza degli stessi.

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.

8.1.2 GESTIONE APPRESTAMENTI DI SECURITY FINALIZZATA AL CONTROLLO DI SICUREZZA DEI VISITATORI IN INGRESSO (OBIETTIVO N. 1 SEDE UNICA)

Presso i varchi di accesso all'Obiettivo n. 1 SEDE UNICA sono operativi i seguenti Apprestamenti tecnologici:

- apparato radiogeno, completo di rulliere e aree destinate all'esame approfondito di eventuali oggetti sospetti;
- rivelatore di metallo ad arco;
- rivelatore di m4ERWDV

Adeguati dispositivi standardizzati di prova per eseguire le operazioni di taratura sono 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) la procedura da seguire per il Fornitore sarà indicata nel Verbale di avvio delle attività.

Per ogni turno dovranno essere sempre presenti un numero minimo di **1** G.P.G. di sesso femminile per la gestione degli apprestamenti di security finalizzati al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso presso l'Obiettivo.

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, su apposita sezione del Sistema Informativo.

Il contenuto di tale registro deve essere accessibile al D.E.C. e al Supervisore Operativo designati dalla Amministrazione. Il dettaglio delle operazioni di verifica sarà fornito nel Verbale di avvio delle attività.

8.1.3 GESTIONE DI POSTAZIONE LOCALE DI COMANDO E CONTROLLO: CONTROL ROOM (OBIETTIVO N. 1 SEDE UNICA)

La control room situata presso l'Obiettivo 1 SEDE UNICA ha un ruolo centrale nella gestione e nel coordinamento di tutte le attività di vigilanza svolte presso la sede stessa e rappresenta in particolare:

- il "focal point" di ogni informazione, controllo e coordinamento del servizio presso la sede;
- l'organo di governo e di supervisione di tutti gli impianti di sicurezza (antintrusione, tvcc....) e di building automation (elettrici, climatizzazione...) presenti nella sede;
- il principale gestore di qualsiasi tipo di emergenza dovesse verificarsi nel corso del servizio, sia essa legata alla sicurezza sia essa legata alle anomalie agli impianti tecnologici;

Le G.P.G. addette a questa particolare attività devono assicurare, a titolo indicativo e non esaustivo, lo svolgimento delle seguenti attività:

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

- apertura, chiusura e controllo degli accessi (di persone, di merci e di automezzi), con un giro ispettivo di “bonifica” e di controllo, comprensivo degli spazi esterni, al fine del controllo di tutti i locali per accertarsi che non siano presenti persone nell’edificio, dello spegnimento delle luci, della chiusura di porte, finestre e cancelli, della chiusura dei rubinetti dei bagni;
- Coordinamento delle procedure e delle azioni da attuare al fine di fronteggiare l’emergenza e ridurre i danni derivanti da eventi pericolosi e straordinari, anche attraverso sistemi informativi e tecnologici presenti all’interno della sala operativa.
- 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 (es. sistemi antiintrusione);
- 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.

Il servizio prevede l’utilizzo dei sistemi tecnologici di sicurezza già installati presso gli obiettivi, la cui manutenzione, non ricompresa nel seguente appalto, è affidata a ditta esterna.

8.2 VIGILANZA ISPETTIVA

Per l’esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 1 G.P.G. a bordo del mezzo. L’ispezione prevede l’ingresso nell’Obiettivo. Le diverse ispezioni presso uno stesso Obiettivo potranno anche avere durata diversa tra loro. La durata delle ispezioni è pari almeno a 5 min e comunque proporzionata al numero di punti di controllo definiti presso ciascun obiettivo.

- 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;
- nel caso fosse previsto l’ingresso nell’Obiettivo il Fornitore dovrà essere dotato delle chiavi o comunque messo

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l’affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell’Ente, nell’ambito dello SDA per la fornitura dei “servizi di vigilanza”

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell’Appalto Specifico

nella condizione di accedere, e questo non si configurerebbe come servizio di gestione chiavi.

Il numero di sequenze ispettive che il Fornitore deve eseguire per ciascun Obiettivo deve essere non inferiore a 2, con diversificazione in termini di sequenza e intervalli.

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;
- 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 Centrale 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 Centrale Operativa;
- verificare la presenza di luci dimenticate accese;
-

per le ispezioni interne:

- 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;
- 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.

L'Operatore economico aggiudicatario è chiamato a tenere in custodia e gestire tutte le chiavi consegnate dall'Amministrazione, per l'erogazione del servizio e nella loro assegnazione provvisoria, previa registrazione, al personale autorizzato per l'esecuzione di attività proprie di quest'ultimo. L'Operatore dovrà accuratamente registrare qualunque richiesta di chiavi da parte del personale dell'Amministrazione, nonché l'orario di ritiro e consegna delle stesse. L'Operatore si occuperà, altresì, dell'esecuzione dell'apertura, dei locali chiusi in caso di emergenza o su disposizione dei Servizi preposti, tale operazione verrà considerata come intervento ispettivo extra canone.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione (anche durate diverse per il singolo Obiettivo)	Numero di punti di controllo totali/per ogni ispezione
9	AREA SEBASTIANO VINCI	VIA SEBASTIANO VINCI ADIANCENTE COMPENSORIO S.MARIA DELLA PIETA'	3 tutti i giorni SOLO ESTERNE	H 24	5 min.	2
10	COMPENSORIO TIBURTINA	VIA TIBURTINA 691 - 00146 Roma	2 tutti i giorni SOLO ESTERNE	H 24	10 min	2

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

Devono essere applicate targhette autoadesive con codice a barre nelle immediate vicinanze di ogni punto che deve essere controllato in fase di vigilanza ispettiva, ovvero diversa modalità se offerta in 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 **24** ore dall'espletamento del servizio.

Per accedere all'Obiettivo il Fornitore sarà dotato dall'Amministrazione di chiavi di accesso, da conservare con la massima cura.

Si precisa che non ci sono barriere che rallentano l'esecuzione dell'ispezione (es. scale, tratti esterni accidentati, etc) e che la sequenza di controllo dei punti, necessariamente di tipo dinamico, è affidata alla responsabilità del Fornitore, che dovrà alternare con casualità le sequenze prestabilite;

8.3 TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Il servizio è attivo nell'orario e nei giorni di chiusura degli Obiettivi, come da specifiche indicate nella tabella che segue, per il periodo della durata contrattuale a partire dall'avvio del servizio.

Il servizio di telesorveglianza prevede la ricezione e gestione presso la Centrale Operativa del Fornitore da Guardie Particolari Giurate (GPG), delle segnalazioni di allarme che dovessero pervenire dagli impianti di allarme installati presso le sedi.

L'Amministrazione, nel Verbale di avvio delle attività, comunicherà le modalità con cui allertare le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio prevede l'utilizzo dei sistemi tecnologici di sicurezza già installati presso gli obiettivi, la cui manutenzione, non ricompresa nel seguente appalto, viene affidata all'occorrenza a ditte esterne.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di segnali, informazioni o allarmi provenienti da ponte bidirezionale su linea GSM già presente nei siti indicati e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso, ad eccezione dell'Obiettivo C.M.F.P. CASTEL FUSANO ALBERGHIERO Via Bernardino da Monticastro, 3 – 00122 Ostia Lido (Roma) nel quale è installato il sistema SIA-IP.

Qualora le modalità di collegamento non siano idonee con quanto necessario al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni mediante ponte radio su frequenza assegnata al Fornitore sono a carico del Fornitore.

Il servizio di Telesorveglianza deve essere erogato secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, anche in maniera coordinata tra loro:

- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

In modalità proattiva l'OEA dovrà assicurare, in assenza di allarmi dall'Obiettivo, ad intervalli di 8 ore e per non meno di 3 volte al giorno, una radio ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento dell'impianto di allarme, la corretta trasmissione dei segnali e l'assenza di situazioni anomale. L'esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito registro di servizio. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

In modalità reattiva,

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

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) in caso di necessità, senza ingresso nell'obiettivo.

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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

Si considera incluso nel Canone del servizio, in caso di necessità, un numero minimo di interventi mensili pari a 4, mentre successivi interventi saranno remunerati con un costo/intervento. Il numero di interventi mensili stimati sono puramente indicativi, per la sola formulazione dell'Offerta, non sono pertanto vincolanti per l'Amministrazione, che è tenuta alla remunerazione dei soli interventi effettivamente effettuati nel mese e non inclusi nel canone.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
2	C.M.F.P. ADRIATICO	Via Monti Lessini, 6 – 00141 Roma	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
3	C.M.F.P. CASTEL FUSANO ALBERGHIERO	Via Bernardino da Monticastro, 3 – 00122 Ostia Lido (Roma)	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
4	C.M.F.P. CASTEL FUSANO INDUSTRIA	Via Andrea da Garesio, 109 – 00126 Acilia (Roma)	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
5	C.M.F.P. CIVITAVECCHIA	Via Terme di Traiano, s.n.c. – 00053 Civitavecchia (Roma)	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
6	C.M.F.P. CAVE	Contrada Campo, 7B – 00033 Cave (Roma)	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
7	C.M.F.P. MARINO	Via Ferentum, s.n.c. – 00047 Marino (Roma)	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
8	C.M.F.P. GIAN MARIA VOLONTE'	Via Greve, 61 – 00146 Roma	19.00-7.00 feriali H24 sab/dom/festivi
10	Via Tiburtina	Via Tiburtina, 695 – Roma, 00159	H 24
11	VILLA ALTIERI	Viale Manzoni, 47 – 00185- Roma	18.00-7.30 feriali H24 sab/dom/festivi

In caso di intervento presso l'Obiettivo il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 2 G.P.G. a bordo dello stesso mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari a 20 min.

Inoltre si prevede che:

Numero di interventi inclusi nel canone pari a 4;

Numero di interventi non inclusi nel canone pari a: 2 (stima).

8.4 TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Il servizio è attivo nell'orario e nei giorni di chiusura degli Obiettivi, come da specifiche indicate nella tabella che segue, per il periodo della durata contrattuale a partire dall'avvio del servizio.

Durante gli orari di apertura degli obiettivi (dal n. 2 al n. 8 CMFP) la supervisione delle immagini provenienti dalle telecamere esterne è effettuata dalla GPG che svolge il servizio di vigilanza fissa.

Le segnalazioni di allarme sono trasmesse alla Centrale Operativa del Fornitore.

L'Amministrazione, nel Verbale di avvio delle attività, comunicherà le modalità con cui allertare le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio prevede l'utilizzo dei sistemi tecnologici di sicurezza già installati presso gli obiettivi, la cui manutenzione, non ricompresa nel seguente appalto, viene affidata all'occorrenza a ditte esterne.

Il servizio presso l'Obiettivo n. 9 AREA SEBASTIANO VINCI è realizzato mediante la trasmissione di immagini tramite schede SIM con applicativo "IT Connect Cloud".

Negli obiettivi dal n. 2 al n. 8 (CMFP) non sono presenti apparati per la trasmissione del segnale, pertanto il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Qualora le modalità di collegamento non siano idonee con quanto necessario al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Nel caso di comunicazioni che avvengono su linee telefoniche PSTN intestate all'Amministrazione, i costi sono a carico dell'Amministrazione, in tutti gli altri casi suddetti i costi sono a carico del Fornitore.

Il servizio di Televigilanza deve essere erogato attraverso due modalità, secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, anche in maniera coordinata tra loro:

- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

In modalità proattiva l'OEA dovrà assicurare, in assenza di allarmi, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 3 volte al giorno (nella fascia oraria 19.00-7.00), una video ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento delle telecamere, la corretta trasmissione delle immagini delle aree da proteggere e l'assenza di situazioni anomale che comportino l'attivazione di segnali di allarme. L'esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito registro. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie.

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

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video delle singole telecamere installate nell'area interessata;
- attivare immediatamente l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) in caso di necessità, senza ingresso nell'Obiettivo.

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

Per le sedi dove è previsto il servizio di telesorveglianza gli eventuali interventi attivati a seguito di verifica tramite sistema di videosorveglianza sono ricompresi negli interventi mensili pari a 4, previsti nel canone di telesorveglianza, mentre successivi interventi saranno remunerati con un costo/intervento.

Per le sedi dove, non essendo presente un impianto di allarme, non è previsto il servizio di Telesorveglianza, gli interventi di pronto intervento vengono considerati tutti extra canone.

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

Il numero di interventi mensili stimati sono puramente indicativi, per la sola formulazione dell'Offerta, non sono pertanto vincolanti per l'Amministrazione, che è tenuta alla remunerazione dei soli interventi effettivamente effettuati nel mese e non inclusi nel canone.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
2	C.M.F.P. ADRIATICO	Via Monti Lessini, 6 – 00141 Roma	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
3	C.M.F.P. CASTEL FUSANO ALBERGHIERO	Via Bernardino da Monticastro, 3 – 00122 Ostia Lido (Roma)	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
4	C.M.F.P. CASTEL FUSANO INDUSTRIA	Via Andrea da Garessio, 109 – 00126 Acilia (Roma)	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
5	C.M.F.P. CIVITAVECCHIA	Via Terme di Traiano, s.n.c. – 00053 Civitavecchia (Roma)	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
6	C.M.F.P. CAVE	Contrada Campo, 7B – 00033 Cave (Roma)	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
7	C.M.F.P. MARINO	Via Ferentum, s.n.c. – 00047 Marino (Roma)	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h 24
8	C.M.F.P. GIAN MARIA VOLONTE'	Via Greve, 61 – 00146 Roma	gg lavorativi h19:00-07:00; gg festivi/non lavorativi h

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
			24
9	AREA SEBASTIANO VINCI		H24 tutti i giorni

In caso di intervento presso l'Obiettivo il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 2 G.P.G. a bordo dello stesso mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari a 20.

Inoltre si prevede che:

Numero di interventi inclusi nel canone pari a 0 (oltre i 4 ricompresi nel servizio di Telesorveglianza);

Numero di interventi non inclusi nel canone pari a: 2 (stima).

9 PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi sono quelli unitari a base d'asta, indicati nel Capitolato d'Oneri par. 19 "Offerta economica" ribassati in fase di offerta.

10 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE

Con una frequenza mensile il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo dei corrispettivi dovuti 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;
- Numero di ispezioni (con specifica di durata) erogate, per singolo Obiettivo, per il servizio di Vigilanza ispettiva;
- 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);

Il Corrispettivo complessivo 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;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

- 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 **2 (due) giorni solari** dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, 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 **5 (cinque) giorni solari** dalla consegna. 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 verificherà, 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.

L'Amministrazione 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.

Nella tabella di seguito è riportato l'elenco delle penali:

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
a)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi	Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio delle attività, salvo diverso termine concordato tra le parti.	Paragrafo 6.3 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data Verbale di avvio delle attività data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	1 per mille del canone per ogni attività avviata in ritardo
b)	Ritardo nella presentazione del Programma Operativo dei Servizi (POS)	cinque giorni naturali e consecutivi in caso di richiesta di modifica da parte del D.E.C., salvo diverso termine migliorativo.	Paragrafo 7.1.1 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: presentazione Programma Operativo dei Servizi termini indicati nel Capitolato Tecnico	Programma Operativo dei Servizi	Una tantum	0,3 per mille
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 8 ore dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo	Paragrafo 7.1.2 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data e ora della presentazione del Giornale delle attività termini indicati nel riferimento documentale, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Giornale delle attività	Una tantum	0,3 per mille
e)	Ritardo nella compilazione del "Rapporto di evento anomalo"	Entro 3 ore dall'evento, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	paragrafo 7.1.2.1. del Capitolato tecnico	Confronto date: • data "Rapporto di evento anomalo" • data evento	Rapporto di evento anomalo	Una Tantum	50,00 per ogni ora di ritardo
f)	Ritardo nella messa a disposizione del Sistema Informativo	Entro cinque giorni dalla stipula del Contratto.	Paragrafo 7.2 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data di disponibilità del Sistema Informativo data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	0,5 per mille
g)	Mancato funzionamento del Sistema Informativo	o Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 1 giorno; o Tempo massimo di intervento non superiore a 1 giorno;	Paragrafo 7.2 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	0,3 per mille
h)	Ritardo nella messa a disposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine	Entro 30 giorni dalla stipula del Contratto, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Paragrafo 7.3 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data di disponibilità del Manuale della Sicurezza Anticrimine al D.E.C. data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	0,5 per mille

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

i)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro cinque giorni dall'esecuzione dell'attività.	Paragrafo 4.1.2 del presente Capitolato tecnico.	Confronto date: data di richiesta sostituzione data prevista Capitolato tecnico/Relazione tecnica controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	0,5 per mille
p)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa come da minimi definiti nel Capitolato Tecnico, nonché nell'Offerta Tecnica	Dall'avvio dei servizi	Paragrafo 4.1. del presente Capitolato tecnico.	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	0,3 per mille
q)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa le "Norme in materia di protezione dei dati personali"	N.A.	Allegato Privacy	Assessment/Audit/Verifiche/Ispezioni	N.A.	Una Tantum	0,3 per mille
r)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico e Offerta Tecnica	Sempre vigente a partire dal giorno d'avvio del servizio.	Paragrafo 5 del presente Capitolato tecnico.	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	0,5 per mille
s)	Ritardo nella presa di servizio del personale rispetto ai tempi stabiliti nel POS	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) e nel Programma Operativo dei Servizi (POS)	POS	Modalità e tempi definiti nel MSA e nel POS data, ora e modalità di esecuzione del servizio	• Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) • Programma Operativo dei Servizi (POS)	Una Tantum	0,3 per mille per ogni evento
u)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa l'esecuzione dei servizi	N.A.	Paragrafo 5 del presente Capitolato tecnico.	Assessment/Audit/Verifiche/Ispezioni	N.A.	Una Tantum	1 per mille per ogni evento
w)	Ritardo nell'intervento presso l'Obiettivo	Tempi definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	<Indicare il paragrafo di riferimento del documento di riferimento>	Modalità e tempi definiti nel MSA data, ora e modalità di esecuzione del servizio	• Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) • Capitolato Tecnico	Una Tantum	<Indicare il valore della penale>

Appalto specifico indetto da Città metropolitana di Roma Capitale per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza da svolgersi presso le sedi di pertinenza dell'Ente, nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "servizi di vigilanza"

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

12 REPORTISTICA

Si applica quanto previsto al par. 12 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo

13 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Qualora nel corso della durata dell'Appalto si verificassero scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale adibito all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione a mezzo PEC all'Amministrazione.

Stante la peculiarità degli obiettivi da vigilare e le attività in essi svolte rientranti tra quelle dei servizi essenziali, il Fornitore si obbliga comunque ad assicurare il servizio anche in caso di agitazioni del personale o eventi imprevisti di qualsiasi genere.

In particolare, in caso di interruzioni temporanee ed occasionali dei servizi, ad esempio per adesioni del personale a manifestazioni, corsi, convegni, ecc., il Fornitore si impegna a garantire lo svolgimento delle prestazioni in oggetto del presente Capitolato Tecnico, con altro personale abilitato.

Si applica altresì quanto previsto al paragrafo 13 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

14 APPENDICI

- Appendice 1: Modello di rapporto di evento anomalo;
- Appendice 2: Modello di verbale di avvio delle attività;
- Appendice 3: Modello di verbale di cessazione delle attività.
- Appendice 4 Planimetrie