



Regione Lazio

CAPITOLATO TECNICO

(Art. 23 comma 14 e 15, Artt. 24 e 35 del D.Lgs. 50/2016)

Oggetto dell'appalto:

**SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA PRESSO LE SEDI ISTITUZIONALI, GLI UFFICI E GLI IMMOBILI
DELLA REGIONE LAZIO E PRESSO ALCUNE SEDI DI ROMA CAPITALE.**

- **Lotto 1 - Frosinone e Latina**
- **Lotto 2 – Rieti e Viterbo**
- **Lotto 3 – Roma Uno**
- **Lotto 4 – Roma Due**
- **Lotto 5 – Roma Tre**
- **Lotto 6 – Roma Capitale**

INDICE

DEFINIZIONI.....	1
1 PREMESSA	2
2 OGGETTO DEL SERVIZIO.....	2
3 IMPORTO DEL SERVIZIO.....	3
4 MODIFICHE AL CONTRATTO.....	5
5 DURATA.....	7
6 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
6.1 Struttura organizzativa della Committente.....	7
6.2 Struttura organizzativa dell'OEA.....	8
7 STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	9
7.1 Registro del personale impiegato	10
7.2 Formazione del Personale	11
8 VERBALE DI CONSEGNA E AVVIO DEI SERVIZI OPERATIVI.....	12
9 MANUALE DI SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA).....	12
10 SERVIZI OPERATIVI OGGETTO DELL'APPALTO.....	15
10.1 Servizio di Vigilanza Armata Fissa (pionamento)	15
10.2 Servizio di Vigilanza ispettiva (Ronda) tramite pattuglia mobile.....	19
10.3 Servizi di Televigilanza e Telesorveglianza.....	21
10.4 Servizi Straordinari	27
11 SERVIZI DI GOVERNO	28
11.1 Centrale Operativa.....	28
11.2 Contact Center.....	29
11.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio	29
12 MODALITA' DI PAGAMENTO	30
13 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA	31
14 SCIOPERI.....	33



DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) **Stazione appaltante:** La Direzione regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio.
- b) **Committente:** La Regione Lazio per i Lotti da 1 a 5 e Roma Capitale per il solo Lotto 6.
- c) **Operatore Economico Aggiudicatario (OEA):** l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il Consorzio che risulterà aggiudicatario del singolo lotto in cui è suddivisa la presente procedura di gara.
- d) **Capitolato Tecnico:** Il presente documento.
- e) **Apprestamenti tecnologici per la sicurezza anticrimine (Apprestamenti):** Strumenti e/o impianti tecnologici (e loro componenti) già esistenti presso l'Obiettivo ovvero di nuova fornitura in comodato d'uso gratuito, la cui funzionalità è fondamentale ai fini degli obiettivi di sicurezza anticrimine previsti.
- f) **Contact Center:** Complesso di canali di comunicazione gestiti dall'OEA (es: telefono, fax, posta elettronica certificata, portale web) che permettono alla Committente o i suoi delegati di entrare in contatto con l'OEA.
- g) **Centrale/i Operativa/e:** Centro/i nodale/i di comunicazione e gestione operativa; riceve le informazioni dalle postazioni sul territorio e dagli Apprestamenti posizionati presso gli Obiettivi della committente al fine di gestire gli interventi delle Guardie Particolari Giurate- GPG ovvero delle Forze dell'Ordine e/o Vigili del Fuoco, creando una rete di interazione e scambio di informazioni in tempo reale.
- h) **Registro di Esecuzione del Servizio:** Registro compilato quotidianamente con tutte le attività svolte relativamente ai servizi di vigilanza armata fissa, ai servizi di vigilanza ispettiva nonché tutti gli eventi anomali rilevati, inclusi interventi presso gli obiettivi a seguito di attività di televigilanza e telesorveglianza.
- i) **Guardia Particolare Giurata:** Persona fisica la cui idoneità a svolgere tale ruolo è stata riconosciuta apposito Decreto Prefettizio.
- j) **Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA):** Documento elaborato dall'Operatore Economico Aggiudicatario e sottoposto all'approvazione della Committente tramite suoi delegati che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza e gli Apprestamenti di Sicurezza utilizzati al fine di garantire la tutela e l'integrità delle sedi.



- k) **Obiettivo:** Il sito, il magazzino, il terreno, l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze, nonché gli Apprestamenti ivi presenti, presso cui l'OEA esegue la prestazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- l) **Verbale di consegna:** documento con il quale il Fornitore prende formalmente in consegna gli immobili oggetto del servizio ovvero l'Obiettivo.

1 PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di disciplinare la modalità di erogazione dei servizi di Vigilanza armata da effettuare presso le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili della Regione Lazio e presso alcune sedi di Roma Capitale.

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi Allegati.

In particolare si precisa che le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di Vigilanza armata di seguito indicate dovranno essere prioritariamente conformi a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare al D.M. n. 269/2010, e s.m.i., recante *“Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti”* e dai relativi allegati.

Ai sensi dell'art. 134 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773) e del relativo Regolamento di esecuzione (Regio decreto 6 maggio 1940, nr.635), le attività di vigilanza e custodia saranno affidate ad "istituti di vigilanza" che, in possesso di apposita licenza del Prefetto, la esercitano per conto di terzi in forma imprenditoriale.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto dell'appalto è l'affidamento del Servizio di Vigilanza armata presso le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili della Regione Lazio e presso alcune sedi di Roma Capitale.



La procedura è stata suddivisa in sei Lotti funzionali di cui 5 Lotti per le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili della Regione Lazio e un lotto dedicato alle sedi di Roma Capitale.

Le attività ricomprese nell'oggetto dell'appalto:

- Per i Lotti da 1 a 5, da erogarsi presso le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili della Regione Lazio, come riportato all'Allegato 5 –Schede Tecniche: *Vigilanza armata con piantonamento fisso, diurna e notturna; Vigilanza ispettiva (Ronda) tramite pattuglia mobile, diurna e notturna; Telesorveglianza con Pronto Intervento; Televigilanza con Pronto Intervento;*
- Per il Lotto 6, da erogarsi da erogarsi presso le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili di Roma Capitale, come riportato all'Allegato 5 –Schede Tecniche il solo servizio di *Vigilanza armata con piantonamento fisso.*

Per ciascun Lotto l'oggetto dell'appalto si intende comprensivo anche di tutte le attività necessarie a garantire la corretta esecuzione degli stessi, quali i Servizi di Governo e la formazione del Personale.

Relativamente ai Lotti da 1 a 5, si specifica che il Fornitore si impegna a sostituire e/o installare gli impianti tecnologici presso gli Obiettivi con attrezzature od impianti tecnologici analoghi – sempre in comodato d'uso gratuito - adatti a soddisfare il fabbisogno di sicurezza. Il Fornitore dovrà in ogni caso concordare con l'Amministrazione il posizionamento degli impianti tecnologici.

3 IMPORTO DEL SERVIZIO

L'importo dell'appalto per il “Servizio di Vigilanza armata presso le sedi istituzionali, gli uffici e gli immobili della Regione Lazio e presso alcune sedi di Roma Capitale”, per la durata di 36 mesi è pari complessivamente a 22.221.540,72 € al netto dell'IVA così suddivisi:

- Per i lotti da 1 a 5: € 20.128.218,72 IVA esclusa ed al netto dei costi per i rischi da interferenza (DUVRI) pari a € 9.225,00.
- Per il lotto 6: € 2.093.322,00 IVA esclusa ed al netto dei costi per i rischi da interferenza (DUVRI) pari a € 684,70.

Di seguito l'elenco dei lotti con i relativi importi distinti per oggetto, al netto di IVA:



N. Lotto	Oggetto del Lotto	Importo triennale a base d'asta per i Servizi Operativi (36 mesi)	Importo triennale spendibile per Servizi straordinari (36 mesi)	Oneri per la sicurezza (36 mesi)	Valore Opzione Proroga comprensiva degli OO.SS. (12 mesi)
1	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi regionali in provincia di Latina e Frosinone</i>	€ 986.940,00	€ 19.738,80	€ 1.230,00	€ 335.969,60
2	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi regionali in provincia di Rieti e Viterbo</i>	€ 2.323.044,00	€ 46.460,88	€ 1.230,00	€ 790.224,96
3	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi regionali nel Comune di Roma UNO – Municipio VIII</i>	€ 6.650.130,00	€ 266.005,20	€ 2.460,00	€ 2.306.198,40
4	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi regionali in Provincia di Roma e nel Comune di Roma DUE – Municipi da I a VII</i>	€ 2.735.112,00	€ 109.404,48	€ 1.845,00	€ 948.787,16
5	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi regionali nel Comune di Roma TRE – Municipi da IX a XV</i>	€ 6.722.484,00	€ 268.899,36	€ 2.460,00	€ 2.331.281,12
6	<i>Servizi di Vigilanza per le sedi afferenti a Roma Capitale</i>	€ 2.093.322	€ -	€ 684,70	€ 698.002,23
		€ 21.511.032,00	€ 710.508,72	9.909,70 €	€ 7.410.483,47
TOTALE TRIENNIO		€ 22.231.450,42			
VALORE APPALTO		€ 29.641.933,89			

Per quanto attiene ai rischi derivanti da possibili interferenze, la Regione Lazio Roma Capitale hanno predisposto i relativi documenti per la valutazione dei rischi standard da interferenza individuati rispettivamente nell'Allegato "DUVRI PRELIMINARE – REGIONE LAZIO" ovvero "DUVRI PRELIMINARE – ROMA CAPITALE", dove sono stati stimati gli oneri per la riduzione dei rischi interferenziali, che non sono soggetti a ribasso ai sensi dell'art. 23 co. 16 del D.Lgs. 50/2016:



Il documento di valutazione dei rischi, “DUVRI PRELIMINARE” allegato al Disciplinare di gara, contiene una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia di prestazione oggetto della presente gara, che potrebbero potenzialmente derivare dall’esecuzione dei singoli contratti, così come previsto dall’articolo 26, comma 3-ter del D.Lgs. 81/2008.

Tale documento sarà integrato da ciascuna Amministrazione contraente, prima dell’inizio dell’esecuzione, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l’appalto e quantificando gli eventuali oneri correlati; l’integrazione, sottoscritta per accettazione dal Fornitore, è allegata al Contratto di fornitura prima dell’inizio dell’attività.

Resta comunque onere di ciascun Fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all’esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all’attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all’attività svolta dallo stesso.

Ove espressamente previsto per ciascun Lotto, la Committente potrà attingere per i Servizi straordinari fino a concorrenza del limite di importo indicato nella colonna “Importo triennale spendibile per Servizi straordinari”, di cui alla precedente tabella.

L’importo è da intendersi come budget aggiuntivo potenzialmente utilizzabile dalla Committente per far fronte alle presumibili attivazione di servizi aggiuntivi non preventivati dalla Stazione Appaltante.

Il corrispettivo da riconoscere all’OEA per i servizi straordinari sarà determinato a misura sulla base dei prezzi unitari offerti sulla base dei servizi effettivamente erogati.

4 MODIFICHE AL CONTRATTO

Nel corso dell’esecuzione del contratto, tenuto conto della dinamicità nell’organizzazione delle sedi, le Committenti si riservano la possibilità di ampliare o ridurre il servizio sulla base di nuove esigenze o di una diversa organizzazione dello stesso agli stessi prezzi e condizioni offerti analiticamente in sede di gara, in applicazione di quanto previsto dall’art. 106 co. 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

In particolare è possibile che, per uno o più Lotti, possano rendersi necessarie delle modifiche valutabili sia in termini di obiettivi presso cui erogare il servizio sia in termini di monte ore, numero



di passaggi, attivazione del servizio di televigilanza e telesorveglianza, rimanendo inalterata la natura generale del contratto e la tipologia delle prestazioni.

In tal senso la Committente si riserva in corso di esecuzione, per ciascun Lotto, la facoltà di:

- a) estendere i servizi appaltati a favore di nuovi obiettivi;
- b) sospendere, ridurre o cessare i servizi appaltati presso alcuni obiettivi;
- c) trasferire il servizio cessato su un obiettivo verso il nuovo che lo sostituisce;
- d) aumentare o ridurre i livelli di servizio in termini ore di piantonamento, numero di passaggi ronda, e attivazione/disattivazione di servizi di televigilanza/telesorveglianza.

Per quanto sopra si specifica inoltre che:

- nella fattispecie di cui al punto a), il singolo presidio che verrà aperto sarà assegnato all'aggiudicatario del Lotto a cui compete territorialmente;
- nella fattispecie di cui al punto c) qualora il trasferimento del servizio da un immobile ad un altro avvenga all'interno del medesimo Lotto territoriale, la continuità del servizio sarà garantita dallo stesso OEA dello stesso. Qualora la chiusura di una sede e l'apertura della nuova ricadano all'interno di Lotti differenti, si procederà alla cessazione del servizio all'interno del Lotto in cui la sede sarà chiusa ed al conferimento del nuovo immobile all'operatore economico aggiudicatario del Lotto in cui ricadrà il nuovo presidio da vigilare.

Le modifiche di cui sopra non andranno ad incidere sulle tipologie di prestazioni previste nel presente documento ma interverranno complessivamente in termini di quantificazione delle stesse (in aumento o in diminuzione) e per tale motivo le stesse saranno compensate con i medesi prezzi unitari offerti analiticamente in sede di gara.

Qualora il limite economico delle possibili modifiche contrattuali rientri all'interno di quanto disciplinato all'art. 106 co. 12 (c.d. quinto d'obbligo) l'Operatore Economico Aggiudicatario è comunque obbligato all'esecuzione del contratto agli stessi prezzi e condizioni offerti analiticamente in sede di gara.



5 DURATA

La durata contrattuale per ogni singolo Lotto è stata valutata in 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di avvio del servizio, coincidente con la data di sottoscrizione del Verbale di consegna degli immobili.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà altresì essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice, per una durata massima di 12 (dodici) mesi. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

6 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa per la gestione del servizio sarà costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali.

Da parte della Committente:

- Il Direttore dell'esecuzione (DEC)
- Il Referente Locale del DEC (RL).

Da parte dell'OEA:

- Il Responsabile del Servizio (RS).

6.1 Struttura organizzativa della Committente

L'Amministrazione per la gestione dell'esecuzione del contratto, per ogni Lotto, nominerà tra i suoi dipendenti il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Il DEC avrà il compito di monitorare e controllare la corretta e regolare esecuzione dei servizi e di applicare le Penali previste nel presente Capitolato Tecnico al paragrafo 13.



Il DEC per l'espletamento delle sue attività, potrà avvalersi, nelle singole sedi, di un Referente Locale scelto tra i dipendenti interni all'Amministrazione con sede di lavoro coincidente con quella in cui si esplica il servizio.

6.2 Struttura organizzativa dell'OEA

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del contratto nei confronti della Committente.

Il Responsabile del Servizio deve essere dotato di adeguate competenze professionali convalidate dal possesso della certificazione "Professionista della security", ai sensi della norma UNI 10459:2015, con almeno il livello di "Security Manager".

Il Responsabile deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, coerentemente a quanto previsto dal D.M. 269/2010, e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta e costante supervisione quali "Responsabili Operativi" o "Capi Squadra" opportunamente delegati.

All'atto della stipula del contratto, il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile del Servizio nonché dei referenti territoriali e dei Responsabili Operativi/Capi Squadra devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione.

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

- Programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste dal Contratto;
- Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalla Committente;
- Processi di fatturazione;
- Obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica;
- Supporto tecnico all'attività ispettiva della Committente;
- Altre funzioni dichiarate in sede di Offerta Tecnica.



7 STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve garantire per tutta la durata contrattuale un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti ed in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili per lo svolgimento del servizio.

L'OEA è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle Imprese uscenti e dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e da suddetto contratto, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità al riguardo.

L'OEA dovrà dotare il personale di:

- una divisa approvata dalle competenti Autorità e il necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse in conformità alle disposizioni di legge;
- un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della sua privacy. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

L'OEA assicura che il personale svolga le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'OEA deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI.

Il personale chiamato a erogare i servizi di Vigilanza armata deve essere "*incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003*". In tal senso l'OEA deve fornire appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene a conoscenza. Tale obbligo permane anche al termine del contratto di fornitura. L'OEA s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.

Nel corso dello svolgimento del servizio, l'Amministrazione potrà, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni al Contratto, per effetto delle quali l'OEA dovrà adeguare, se necessario, l'assetto del dimensionamento del personale proposto.



L'OEA riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'OEA s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 5 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione pena l'applicazione della Penale di cui al paragrafo 13, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Si precisa che, in caso di sostituzione delle figure professionali appena descritte, durante la decorrenza del contratto sottoscritto tra l'OEA del lotto e l'Amministrazione, l'OEA dovrà tempestivamente dare comunicazione all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del personale proposto in sostituzione e garantendo, altresì, la continuità dei servizi.

Qualora la sostituzione del personale, per esigenze dell'OEA, comporti un'interruzione del servizio, per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede/immobile o parte di sede/immobile verranno applicate le penali descritte nel paragrafo 13.

7.1 Registro del personale impiegato

L'OEA deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento di un Registro del personale impiegato nel quale, per ciascun obiettivo/sede oggetto del servizio, siano riportati i seguenti dati identificativi:

- a) nominativo delle risorse;
- b) mansione;
- c) contratto applicato;
- d) data di assunzione;
- e) livello di anzianità e scatti conseguiti;
- f) data rilascio e scadenza porto d'armi;
- g) data rilascio e scadenza della licenza concessa ai sensi del decreto prefettizio di cui all'art. 138 TULPS.

L'OEA dovrà sempre assicurare l'accesso a tale Registro da parte del Direttore dell'esecuzione.



Nel Registro dovrà essere indicato il monte ore effettivamente erogato mensilmente da ciascun addetto al servizio presso gli obiettivi della Committente.

L'OEA dovrà a conclusione dell'appalto consegnare all'Amministrazione Contraente la copia dell'ultimo Registro con i dati aggiornati all'ultimo anno di servizio.

7.2 Formazione del Personale

L'OEA deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative, che interessano le prestazioni oggetto dell'appalto nonché la piena conoscenza delle procedure previste all'interno del Manuale di Sicurezza Anticrimine di cui al paragrafo 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 basso, medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998;
- Formazione di primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B;
- 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 e presso le *control room*, laddove presenti, uso base dei sistemi informatici, tra cui almeno il sistema operativo Windows, utilizzo di e-mail e del pacchetto Office base;
- Psicologia Comportamentale.

La formazione richiesta dovrà essere erogata al personale e certificata entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta inteso che per la rimanente durata del contratto, deve essere impiegato almeno il 70% del personale che abbia ricevuto tale formazione, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.



La formazione richiesta dovrà essere erogata da operatori qualificati, quali, a titolo esemplificativo: Istituti, Università, Scuole, Enti e/o Aziende, pubblici e privati, che erogino formazione ovvero la cui attività di formazione sia chiaramente identificabile come finalità societaria/associativa.

8 VERBALE DI CONSEGNA E AVVIO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il Verbale di consegna rappresenta il documento con il quale l'OEA prende formalmente in consegna l'Obiettivo oggetto del servizio. La data di sottoscrizione del 1° Verbale di consegna costituisce la data d'inizio di erogazione dei Servizi dal quale decorrono i termini contrattuali. È redatto in duplice copia e reca la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale include le seguenti informazioni minime:

- Elenco dei Servizi e relativi livelli di servizio;
- Presa in consegna dei locali e dei beni presenti presso l'Obiettivo compresi eventuali apprestamenti già installati presso l'Obiettivo di cui l'OEA si farà carico della manutenzione.

La presa in consegna di tutti gli obiettivi inclusi in ciascun lotto dovrà avvenire in modo coordinato e comunque in un intervallo non superiore ai 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del 1° Verbale di consegna. In particolar modo varrà quanto offerto dall'aggiudicatario in sede di gara in relazione al sub-criterio 2.3 nel rispetto dei tempi minimi sopra indicati.

9 MANUALE DI SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di consegna degli immobili, pena l'applicazione della Penale di cui al paragrafo 13, l'OEA deve elaborare e consegnare al DEC, un documento denominato Manuale della sicurezza anticrimine (MSA), con riferimenti ai singoli Obiettivi inclusi nel Lotto di riferimento, contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire la sicurezza anticrimine. L'OEA è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, per eventualmente recepimento, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dalla Committente in materia.

Il DEC, entro 30 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA e, successivamente, comunicarlo formalmente ai soggetti appropriati per le parti del MSA di competenza, inclusi i propri dipendenti.



Le tematiche indicate nell'elenco seguente devono essere contemplate nel MSA laddove i Servizi operativi a esse afferenti rientrino nel perimetro richiesto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano i principali tematiche che devono essere contenute nel MSA:

- Descrizione sintetica dell'Obiettivo e delle specifiche esigenze di sicurezza;
- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi ovvero all'avvio del periodo di riferimento;
- Valutazione dei rischi presenti presso l'obiettivo;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- Consistenza, ubicazione, orari di lavoro e mansioni specifiche del personale addetto ai Servizi;
- Descrizione degli Apprestamenti esistenti nell'Obiettivo in termini di numerosità, posizionamento presso l'obiettivo, descrizione tecnica e loro principali modalità di utilizzo divisi per apprestamenti di proprietà della committente e forniti in comodato d'uso gratuito;
- Procedure operative dei servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo della loro corretta esecuzione;
- Procedure per il controllo delle merci in entrata/uscita;
- Procedure per l'accesso al parcheggio da parte di dipendenti, visitatori e terzisti;
- Procedure per il rilascio e il ritiro di tessere di accesso all'Obiettivo;
- Procedura per la gestione in affidamento temporaneo di chiavi custodite in armadio portachiavi a gestione manuale;
- Procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi e lettere che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- Procedure di sicurezza per la gestione di oggetti di cui non sia possibile identificare il proprietario (procedura lost & found);
- Procedure per la gestione dell'accesso sicuro del personale di ulteriori ditte affidatari di servizi o lavori da parte della Committente;
- Procedure per la gestione di sistemi antintrusione e videosorveglianza;



- Procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno dell'Obiettivo, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rilevazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio;
- Procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungano da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte;
- Procedure operative per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine;
- Procedure per l'accoglimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate, su indicazioni dell'Amministrazione in qualità di titolare del trattamento;
- Procedure per interventi di base su impianti tecnologici;
- Modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- Procedure in caso di ricezione di segnalazioni di furto, di aggressione, di rapina;
- Procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente o un visitatore;
- Modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano l'OEA.

Con specifico riferimento alle informazioni circa gli Apprestamenti, per gli Obiettivi ove sono previsti, il MSA presenterà in allegato:

- la consistenza degli Apprestamenti utilizzati presso l'Obiettivo (es. numero, tipologia e stato conservativo dei componenti dell'impianto antintrusione e dei componenti del sistema di controllo accessi);
- la rappresentazione del posizionamento di tutti gli Apprestamenti sulle planimetrie dell'Obiettivo;
- la documentazione tecnica di legge (ad es. libretto d'impianto, la dichiarazione di conformità DM 37/2008).

Resta inteso che nell'ambito del percorso formativo teorico-pratico che l'OEA deve garantire a ogni addetto ai Servizi Operativi (rif. par. 10), deve essere prevista l'illustrazione del MSA per le parti di specifico interesse degli addetti al servizio.



Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale, pena l'applicazione della Penale di cui al paragrafo 13, e, comunque, ogni qualvolta occorra una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

10 SERVIZI OPERATIVI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi di Vigilanza oggetto dell'appalto sono finalizzati al mantenimento della sicurezza delle persone fisiche e delle strutture nonché alla tutela del patrimonio.

Tali servizi di vigilanza sono finalizzati a garantire a titolo puramente esemplificativo: (i) la sicurezza delle persone fisiche, degli edifici, delle sedi e degli impianti; (ii) la protezione del patrimonio; (iii) la prevenzione puntuale contro atti di sabotaggio, vandalismo e furti; (iv) il pronto intervento in caso di danneggiamento, furto o altro; (v) gli interventi di ordine pubblico; (vi) il controllo della chiusura-apertura delle porte e delle finestre in corrispondenza degli orari di operatività; (vii) la salvaguardia e la tutela dell'integrità fisica dei visitatori e del personale dipendente; (viii) visite periodiche di controllo nell'ambito della sede oggetto del servizio.

I servizi di Vigilanza armata, disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e, nello specifico, dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010, sono articolati nelle seguenti attività, come meglio descritte nei prossimi paragrafi:

- Vigilanza armata con piantonamento fisso, diurna e notturna (10.1);
- Vigilanza ispettiva (Ronda) tramite pattuglia mobile, diurna e notturna (10.2);
- Telesorveglianza con Pronto intervento (10.3);
- Televigilanza con Pronto intervento (10.3);

La configurazione dei servizi da attivare su ciascuna sede è riassunta nell'allegate Schede Tecniche, e dettagliate nel documento "Relazione Tecnica e valore dell'Appalto", in ogni caso la Committente, nella persona del DEC, si riserva di poter effettuare delle modificazioni sulle quantità e modalità di erogazione del servizio.

10.1 Servizio di Vigilanza Armata Fissa (pionamento)

Per Servizio di Vigilanza Armata Fissa si intende l'attività, svolta dalle Guardie Particolari Giurate (d'ora in poi anche "G.P.G."), atta ad evitare o mitigare gli eventi di natura criminale, nonché a sopperire agli stessi qualora si configuri una tale ipotesi.



Il Servizio di Vigilanza Armata, ai sensi di quanto disciplinato nel D.M. 269/2010 e s.m.i. articolo 3, comma 2, lett. b), prevede *“la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste”*, presso le sedi e secondo le postazioni indicate dalla Stazione Appaltante nei giorni e negli orari stabiliti per ogni singola sede/immobile.

In particolare le G.P.G. addette alla vigilanza fissa (diurna/notturna), a titolo indicativo e non esaustivo, dovranno:

- vietare l'ingresso nell'area di proprietà/competenza dell'Amministrazione di automezzi privi di autorizzazione;
- mantenere contatti costanti con il personale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.). In particolare l'operatore dovrà fornire il proprio supporto ad eventuale personale addetto al servizio di portierato e reception, laddove opportuno e comunque in caso di situazioni di particolare affollamento, quali corsi, convegni, eventi o ogni ulteriore situazione di rischio;
- garantire la sicurezza dei luoghi controllando l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- individuare e la segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- rilevare fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dello stabile nonché eventuali ipotesi di reato;
- controllare comportamenti impropri nonché intervenire, solo se necessario, in caso di reato, e segnalare il fatto immediatamente alle forze dell'ordine;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni di proprietà della Stazione Appaltante. In questi casi, la G.P.G. effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Impresa, le motivazioni dell'uscita del bene e l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il personale della sede;
- tenere in custodia e gestire tutte le chiavi consegnate all'OEA dall'Amministrazione, per l'erogazione del servizio e nella loro assegnazione provvisoria, previa registrazione, al



personale autorizzato per l'esecuzione di attività proprie di quest'ultimo. L'Operatore dovrà accuratamente registrare qualunque richiesta di chiavi da parte del personale dell'Amministrazione, nonché l'orario di ritiro e consegna delle stesse. L'Operatore si occuperà, altresì, dell'esecuzione dell'apertura, in emergenza o su disposizione, di locali chiusi;

- annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto e il nome dell'eventuale responsabile contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- aprire/chiudere gli accessi. L'operatore si occuperà dell'accensione e dello spegnimento degli impianti di illuminazione (laddove non automatizzata o data in gestione ad altre società) tramite i quadri elettrici di piano, della verifica ed eventuale apertura/chiusura degli infissi e porte esterne e tagliafuoco e di ogni altra operazione necessaria all'accertamento dell'assenza di qualsiasi anomalia attinente le normali condizioni di esercizio e sicurezza;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, se richieste dall'Amministrazione.

Oltre a quanto già indicato al paragrafo 7, le G.P.G. dovranno essere dotate almeno di (i) collegamento radio con la Centrale Operativa remota; (ii) telefono cellulare (e/o cercapersone) per la pronta reperibilità dell'operatore, (iii) torcia dimensionata per ispezioni, (iv) giubbotto antiproiettile conforme alle normative di legge, (v) porto d'armi e relativa arma, (vi) metal detector portatile e (vii) specchio di ispezione.



Con riferimento alle attività di **apertura/chiusura degli accessi**, viene richiesto che le G.P.G. preposte svolgano almeno le seguenti attività:

- apertura della sede: (i) aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico, secondo gli orari e le modalità richieste; (ii) disinserire eventuali impianti di allarme ove presenti; (iii) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, attivare le alimentazioni elettriche ai piani;
- chiusura della sede: (i) verificare che non siano presenti persone nell'ufficio; (ii) controllare la chiusura delle finestre; (iii) rimuovere eventuali cause di anomalie o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti; (iv) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, disattivare, ove richiesto, i quadri elettrici; (v) inserire, ove richiesto e presenti, gli allarmi; (vi) chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

Il Direttore dell'Esecuzione comunicherà all'OEA la dislocazione delle G.P.G. e le fasce orarie di apertura/chiusura degli accessi alle singole strutture.

Le G.P.G. non potranno in alcun caso abbandonare la propria postazione, se non a seguito di eventi eccezionali e, comunque, mai prima di essere state sostituite da altre G.P.G..

Oltre quanto sopra, le G.P.G. dovranno assicurare la gestione di eventi particolari che potrebbero determinare situazioni di emergenza anche attivando, laddove opportuno, gli operatori in pronta disponibilità della Committente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta una breve lista di tali fattispecie: (i) *rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico e pronta segnalazione agli operatori aziendali reperibili della manutenzione e/o alle eventuali Ditte interessate al servizio di manutenzione*; (ii) *richiesta di intervento per l'allontanamento di persone indesiderate*; (iii) *richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale regionale in servizio e degli utenti*; (iv) *raccolta dai presenti di informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale*; (v) *richiesta, laddove necessario, di eventuali rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio*; (vi) *compilazione di verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto*; (vii) *comunicazione costante, mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione, con la Centrale Operativa al fine di rendicontare dettagliatamente gli accaduti*.



In merito agli eventi particolari, nel caso in cui vengano riscontrate oggettive ipotesi di reato, le G.P.G. avranno l'onere di informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare fattivamente con le stesse.

Si precisa infine che, nel corso della durata del servizio, per esigenze dell'Amministrazione, il Direttore dell'Esecuzione, previa trasmissione dell'informazione per vie scritte al Fornitore, potrà modificare:

- competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna/notturna a seconda delle necessità organizzative della singola sede o dell'immobile della Regione;
- numero ed orari degli accessi agli edifici al fine di soddisfare le necessità dell'Amministrazione.

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

10.2 Servizio di Vigilanza ispettiva (Ronda) tramite pattuglia mobile

Il servizio di vigilanza ispettiva è volto a garantire la sicurezza, interna ed esterna, degli immobili che generalmente non richiedono la presenza di un piantonamento fisso. La ronda, che consiste nel servizio di vigilanza saltuario di zona, sia diurno che notturno, deve essere svolto con la frequenza e secondo la durata ed i percorsi indicati dall'Amministrazione.

Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, dovrà essere espletato da due G.P.G. mediante l'utilizzo di autopattuglia, chiaramente identificabile con il logotipo aziendale dell'OEA e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa. Tuttavia, si prevede la possibilità che l'ispezione di specifiche aree richieda lo svolgimento del servizio, in tutto o in parte, a piedi.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia dovrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, effettuare: (i) il controllo degli accessi alla struttura; (ii) l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni; (iii) l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo, quali principi di incendio o fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi; (iv) l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite; (v) l'ispezione



del perimetro del sito secondo i percorsi concordati; (vi) la verifica degli infissi e la chiusura degli stessi ove indicato; (vii) l'ispezione dei parcheggi.

Il servizio di ronda ispettiva deve essere sempre svolto da due unità di personale con l'ausilio dell'autoveicolo.

La frequenza del servizio ispettivo è stato individuato in 6 passaggi nell'arco delle 24 ore e comprende ispezioni sia interne che esterne per il numero di punti di controllo individuati dalla Committente e opportunamente comunicati dal DEC in fase di esecuzione del contratto. Le fasce orarie di ispezione dovranno essere frequentemente variate, garantendo comunque i sei passaggi giornalieri, al fine di conferire imprevedibilità al servizio aumentandone l'efficacia deterrente. Due ispezioni consecutive non dovranno comunque intervallarsi prima di tre e oltre cinque ore dopo la precedente.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza dell'immobile di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza delle persone e delle sedi affidate e a dare immediata notizia al Responsabile del Servizio (RS) tramite contatto telefonico e successivamente mediante la compilazione di uno specifico rapporto di servizio che evidenzia quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio. Tale rapporto dovrà pervenire al Direttore dell'esecuzione entro le ore 09:00 del giorno successivo.

La pattuglia, in caso di situazioni anomale dovrà:

- coordinare l'intervento con la Centrale Operativa;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) in caso di necessità.

Mensilmente dovrà essere redatto ed inoltrato, entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento, al Direttore dell'esecuzione un rapporto di riepilogo dei fatti accaduti nel mese di riferimento e l'indicazione dei giorni in cui non si sono verificati fatti rilevanti.

Oltre la dotazione minima prevista per la G.P.G., come indicata nel precedente paragrafo 10.1, è prevista anche la dotazione minima del mezzo di trasporto che dovrà disporre di: (i) Faro di profondità esterno orientabile; (ii) Estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg; (iii) Cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003; (iv) Torcia; (v) Radio ricetrasmittente sulla frequenza dell'OEA, con installazione fissa.

Il servizio sarà remunerato mensilmente sulla base della tariffa unitaria offerta per ronda per il numero di ronde effettuate nel periodo di riferimento.



10.3 Servizi di Televigilanza e Telesorveglianza

10.3.1 Modalità di esecuzione Servizio di Telesorveglianza con pronto intervento

Il servizio di Telesorveglianza ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. e), consiste nella “gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all’intervento diretto della guardia giurata”.

Il servizio dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa dell’OEA, presidiata e attiva 24 ore su 24 e conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel citato decreto, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – della sede.

Le comunicazioni tra impianto d’allarme e Centrale Operativa potranno avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione che, laddove non presenti, dovranno essere messi a disposizione dall’OEA ed installati, quali: (i) comunicatori su linea telefonica commutata; (ii) comunicatori digitali su linea telefonica commutata; (iii) ponte radio bidirezionale, installato a totale onere dell’OEA e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso; (iv) comunicatori in tecnica ADSL, GSM-GPRS o superiore.

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

L’OEA ha, comunque, l’obbligo di prendere in carico eventuali differenti tipologie di collegamento presenti presso le sedi dell’Amministrazione, fatta salva la possibilità di sostituirli, a proprio onere, con collegamenti tra quelli sopra elencati.

In particolare, il collegamento dovrà consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme, quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete e manomissione impianto, garantendo la trasmissione immediata delle comunicazioni.

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

- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

In modalità proattiva l’OEA dovrà assicurare, in assenza di allarmi dall’Obiettivo, ad intervalli di 4 ore e per non meno di 6 volte al giorno, una radio ispezione programmata volta a verificare il regolare funzionamento dell’impianto di allarme, la corretta trasmissione dei segnali e l’assenza di situazioni



anomale. L'esito di tali verifiche dovrà essere annotato in un apposito registro di servizio. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione, tali ispezioni potranno essere concentrate in determinate fasce orarie. In modalità reattiva, pertanto in caso di allarme, l'addetto alla Sala Operativa, in qualità di coordinatore degli interventi fino alla risoluzione dell'anomalia, dovrà essere in condizione di:

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

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

10.3.2 Modalità di esecuzione Servizio di Televigilanza a distanza con pronto intervento

Il servizio di Televigilanza a distanza con pronto intervento, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel *“controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata”*.

Il servizio dovrà consentire la gestione, presso una Centrale Operativa dell'OEA, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali protetti delle sedi e degli immobili della Regione Lazio.

In particolare, il collegamento dovrà consentire il monitoraggio dei flussi video (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. *time lapse* oppure flusso ininterrotto c.d. *full stream*)



provenienti dalle telecamere installate presso i presidi delle sedi e degli immobili per i quali è attivato il servizio.

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

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

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

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

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

- Modalità proattiva;
- Modalità reattiva.

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

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

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che dovrà essere in grado di ricevere i segnali video delle singole telecamere installate nell'area interessata;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;



- nel caso di strutture o edifici in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (*sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.*);
- allertare le Autorità preposte (*Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.*) in caso di necessità.

Successivamente, le G.P.G. devono annotare sul registro 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.

10.3.3 Gestione impianti di Telesorveglianza e Televigilanza

Il Fornitore si impegna a sostituire gli impianti tecnologici attualmente in uso presso l'Amministrazione con attrezzature od impianti tecnologici analoghi – sempre in comodato d'uso gratuito - adatti a soddisfare il fabbisogno di sicurezza aziendale. Il Fornitore dovrà concordare con l'Amministrazione il posizionamento degli impianti tecnologici che verranno installati in comodato d'uso gratuito.

Si definiscono Apprestamenti, relativamente ai sistemi di Telesorveglianza e Televigilanza, gli impianti (e i loro componenti) la cui funzionalità è fondamentale ai fini della messa in sicurezza anticrimine dell'Obiettivo.

L'OEA, all'atto della sottoscrizione del contratto e per le sedi individuate dall'Amministrazione, dovrà provvedere, alla progettazione, installazione e collaudo di nuovi impianti di sicurezza e apparecchiature di sorveglianza (Apprestamenti), in conformità anche a quanto previsto nella propria Offerta tecnica.

L'OEA in sede di offerta tecnica dovrà provvedere alla progettazione preliminare del sistema di allarme e/o di videosorveglianza più adatto alla tipologia di Obiettivo proponendo la migliore combinazione tra sistemi di televigilanza e telesorveglianza.

L'OEA si assume inoltre l'onere della manutenzione, già compensata nell'importo del canone posto a base di gara, di:

- Impianti antintrusione;
- Impianti di videosorveglianza;



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

La Manutenzione preventiva è effettuata sugli Apprestamenti al fine di ridurre la probabilità di guasto, il degrado del funzionamento e di mantenere inalterato il livello iniziale di funzionalità; essa è eseguita a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti (es. manutenzione eseguita in base a un programma temporale, in base a cicli di utilizzo, in base ad opportunità operative).

La manutenzione correttiva è eseguita a seguito di un'avaria e/o di un malfunzionamento ed è volta a riportare l'Apprestamento nello stato precedente, attraverso un intervento di sistemazione, riparazione e/o di sostituzione.

La Manutenzione migliorativa è un intervento manutentivo operato su un Apprestamento (o su suoi componenti) che ne implica la rimozione o la sostituzione con un Apprestamento (o con suoi componenti) avente caratteristiche migliorative.

In particolare, la Manutenzione migliorativa non è subordinata a malfunzionamenti ma deriva dalle seguenti esigenze:

- Interventi per l'adeguamento a sopravvenute modifiche normative e legislative;
- Interventi di sostituzione parziale o totale di impianti e/o suoi componenti, causa fine ciclo di vita, obsolescenza o ottimizzazione delle prestazioni;
- Interventi a richiesta dell'Amministrazione aventi a oggetto modifiche e integrazioni degli impianti esistenti.

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

- Manutenzioni ordinarie programmate annuali, da concordarsi con il Direttore dell'esecuzione;
- Interventi entro 12 ore da ogni richiesta;
- Tutti i pezzi di ricambio necessari;
- Trasferta e mano d'opera per tutto il tempo necessario al corretto ripristino della funzionalità dell'impianto;
- Compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata la sede o l'immobile richiedente.



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

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

Gli incaricati della manutenzione, debbono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino su incarico dell'OEA e concordare con il Direttore dell'esecuzione i tempi di intervento manutentivo, facendo firmare da questo o dai suoi delegati la bolla di intervento per gli aspetti amministrativi.

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

All'atto dell'installazione di nuovi sistemi di teleallarme e/o videosorveglianza dovrà essere redatto un verbale di collaudo vistato per approvazione dal DEC dell'Amministrazione.

L'OEA, per il tramite del DEC, dovrà concordare con i responsabili della Regione Lazio in materia di manutenzione degli immobili il posizionamento degli impianti tecnologici che verranno installati.

L'OEA deve produrre il Verbale di Collaudo in conseguenza di attività di Fornitura e di Manutenzione migliorativa nel caso di installazione di nuovi Apprestamenti.

Il Verbale deve contenere, almeno, i seguenti allegati:

- Le certificazioni di legge ovvero le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte;
- I disegni tecnici degli impianti in schema unifilare e in schema elettrico analitico;
- I manuali di funzionamento e di manutenzione;
- L'elenco delle parti di ricambio fornite in dotazione e gli indirizzi delle Case fornitrici, ove applicabile;
- La descrizione analitica delle prove funzionali eseguite con esito positivo;
- Le integrazioni da applicare al Programma di Manutenzione degli Apprestamenti.



10.3.4 Modalità di remunerazione dei Servizi di Televigilanza e Telesorveglianza

Il servizio di Telesorveglianza e Televigilanza sarà remunerato sulla base del canone mensile stimato per il singolo obiettivo per il quale viene richiesto al netto del ribasso offerto.

Il canone include qualsiasi onere e spesa relativa alla progettazione, installazione, collaudo, gestione e manutenzione degli impianti.

Sono altresì compresi all'interno del canone fino ad un massimo di 5 interventi mensili sull'obiettivo in cui si è riscontrata l'anomalia e/o una situazione di allarme a seguito di rilevazione tramite servizi di Telesorveglianza e fino ad un massimo di 5 interventi mensili sull'obiettivo in cui si è riscontrata l'anomalia e/o una situazione di allarme a seguito di rilevazione tramite servizi di Televigilanza.

Gli interventi sono previsti nel caso in cui non siano presenti GPG in servizio di vigilanza armata fissa ovvero effettuati su obiettivi in cui è attivo il servizio ma in fasce orarie non coperte dal servizio stesso ovvero in sedi in cui non è previsto un servizio di vigilanza ispettiva.

Gli interventi mensili eccedenti i primi 5 saranno remunerati a consuntivo, su base mensile, per ogni singolo intervento secondo l'importo offerto in sede di gara per il servizio di vigilanza ispettiva.

10.4 Servizi Straordinari

I servizi straordinari consistono in attività non poste nell'ordinarietà e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. In particolare, limitatamente ai Lotti da 1 a 5, qualora per esigenze dell'Amministrazione dovessero verificarsi delle situazioni temporanee per le quali si rendessero necessarie ulteriori prestazioni non ricomprese tra quelle previste nell'allegate Schede Tecniche, e dettagliate nel documento "Relazione Tecnica e valore dell'Appalto", la Committente potrà attivare su richiesta all'OEA:

- Servizi di Vigilanza Armata Fissa
- Servizi di Vigilanza Ispettiva (Ronda)

L'OEA si impegna a rendere disponibile il servizio entro il termine di 48h dalla richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente ovvero nel tempo indicato nelle eventuali offerte migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta tecnica

Suddette attività saranno remunerate a misura secondo le tariffe unitarie offerte in sede di gara nel limite dell'"Importo triennale spendibile per Servizi straordinari", che l'Amministrazione ha riservato per ciascun Lotto.



11 SERVIZI DI GOVERNO

L'erogazione dei servizi di vigilanza sopra descritti richiede l'attivazione obbligatoria dei seguenti servizi accessori, già compensati nell'importo a base d'asta, e di seguito elencati:

- Centrale Operativa
- Contact Center;
- Reportistica e registro di esecuzione del servizio.

11.1 Centrale Operativa

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti relativi al servizio di vigilanza armata dovranno essere gestiti dal Fornitore mediante una Centrale Operativa, che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle normative vigenti, ai sensi del D.M. 269/10 e s.m.i..

Il processo di controllo e gestione della Centrale Operativa dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività:

- accertamento iniziale dell'evento anomalo e sua localizzazione;
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale di vigilanza e, se necessario, delle Forze dell'Ordine;
- monitoraggio delle fasi evolutive dell'intervento;
- valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell'intervento all'attenzione del Direttore dell'esecuzione (o suo delegato);
- chiusura dell'intervento con trasmissione del verbale al Direttore dell'esecuzione del lotto.

Tutti gli oneri necessari per garantire il controllo da remoto di impianti ed apparecchiature impiegati per la televigilanza e la telesorveglianza (*software, hardware, licenze d'uso, software applicativi e sistemi operativi, interventi di programmazione*) saranno a totale carico dell'OEA.

Per quanto riguarda l'attività di telesorveglianza, l'OEA dovrà consentire la corretta gestione degli interventi garantendo la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra gli impianti di allarmi antintrusione, presenti nelle strutture, e la Centrale Operativa. Per quanto riguarda, invece, l'attività di televigilanza, il personale incaricato dovrà essere in grado di visualizzare e gestire le immagini provenienti dai dispositivi di videoregistrazione e dalle telecamere installate nelle strutture dell'appaltatore.



L'attività di presidio della Centrale Operativa dovrà essere garantita tutti i giorni, 24 ore su 24.

Nel singolo Obiettivo il Fornitore dovrà comunque predisporre una postazione per il controllo immediato delle immagini e degli allarmi.

11.2 Contact Center

L'OEA, contestualmente all'avvio dei servizi di Vigilanza armata, si impegna a istituire un *Contact Center* che garantisca il corretto fluire delle comunicazioni. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al paragrafo 13.

Il *Contact Center* dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali: (i) numero telefonico dedicato; (ii) numero fax dedicato; (iii) indirizzo e-mail/pec dedicato.

La gestione delle comunicazioni deve prevedere lo smistamento della richiesta di intervento in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza, secondo il seguente schema di classificazione:

- a. Richieste di intervento manutentivo;
- b. Reclamo;
- c. Sollecito;
- d. Richiesta di informazione generica sui servizi erogati.

Il canale telefonico deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 8.00 alle 18.00 e dovranno essere, inoltre, elaborati report statistici sulle comunicazioni gestite.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di un sistema IVR, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- verso l'operatore telefonico, negli orari presidiati;
- verso la segreteria telefonica, negli orari non presidiati.

Si precisa che il *Contact Center* non deve essere destinatario di segnalazioni afferenti le richieste di intervento derivanti da potenziali eventi criminali.

11.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio

L'OEA, deve inviare ogni giorno, entro le ore 9:00, al Direttore dell'esecuzione per il singolo lotto un resoconto riportante gli eventuali eventi anomali verificatisi nelle 24 ore precedenti. Rimane inoltre ferma la facoltà di richiedere al Fornitore ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.



L'OEA dovrà garantire presso ciascun obiettivo la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, relative sia ai servizi di vigilanza armata fissa sia ai servizi di vigilanza ispettiva con relative quantità erogate (es. numero ore, numero ronde, ecc.), nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte inclusi interventi presso gli obiettivi a seguito di attività di televigilanza e telesorveglianza. Fatta salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Responsabile del Servizio.

L'OEA trasmetterà al DEC un resoconto mensile, ovvero corrispondente al periodo di fatturazione, riferito complessivamente ai obiettivi inclusi nel lotto aggiudicato. Tale resoconto dovrà prevedere almeno le seguenti informazioni:

- Obiettivo
- Numero di Ore Erogate mensili e progressive per il Servizio di Vigilanza Armata Fissa presso l'Obiettivo
- Numero di Ronde mensili e progressive effettuate presso l'Obiettivo
- Importo complessivo e cumulato del Canone maturato nel periodo di riferimento per servizi di Televigilanza presso l'Obiettivo;
- Importo complessivo e cumulato del Canone maturato nel periodo di riferimento per servizi di Telesorveglianza presso l'Obiettivo;

12 MODALITA' DI PAGAMENTO

La fatturazione dei servizi resi dal Fornitore è mensile, pertanto, prima dell'emissione della fattura elettronica, entro il giorno 5 di ciascun mese emette il prospetto di fattura relativa al Canone delle attività erogate nel mese precedente. Ciascuna prospetto di fattura deve indicare i riferimenti al Lotto ed ai singoli immobili con indicato il numero di ore erogate e le attività.

L'importo del corrispettivo può essere ridotto dall'Amministrazione Contraente, ovvero direttamente dallo stesso Fornitore, in relazione all'applicazione delle Penali di cui al paragrafo 13, a tal proposito il Fornitore deve allegare alla fattura il documento sottoscritto dal DEC in cui è evidenziata l'importo da decurtare a seguito di applicazione di penali.

L'Amministrazione Contraente, entro 5 (cinque) giorni dalla presentazione della citata documentazione può richiedere dei chiarimenti e/o della documentazione integrativa e/o una revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.



A seguito della fornitura dei chiarimenti e/o della consegna della documentazione integrativa e/o revisionata, l'Amministrazione Contraente ha come nuovo termine di approvazione ulteriori (cinque) 5 giorni dalla consegna, trascorsi i quali, senza che l'AC abbia chiesto ulteriori chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo s'intende accettato e approvato.

Terminato il procedimento di valutazione del prospetto di fattura il fornitore può emettere il relativo documento elettronico.

Nella fattura devono essere esplicitati:

- L'importo del corrispettivo, anche disaggregato per Obiettivo e per Servizio;
- L'importo del corrispettivo complessivo per ciascun Obiettivo;
- Gli eventuali conguagli derivanti dalla compensazione di crediti dell'Amministrazione Contraente dovuti all'applicazione delle Penali di cui al Capitolo 10;
- L'aliquota IVA;
- Eventuali altri conguagli.

L'AC si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e della 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 corrispettivo si riferisce ai Servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali. Le fatture mensili da prodursi da parte del Fornitore, devono riferirsi esclusivamente al periodo e ai Servizi effettivamente prestati.

Eventuali spese per il pagamento delle fatture sono a carico del Fornitore.

Le attività straordinarie, qualora richieste, saranno remunerate a consuntivo secondo il medesimo procedimento sopra descritto.

13 PENALI PER I SERVIZI DI VIGILANZA

A tutela del corretto espletamento del servizio di Vigilanza Armata e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali previste ai sensi dell'art. 113-bis co. 2 del D.Lgs. 50/16 commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto.

Le penali saranno applicate come segue:

1. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l'avvio dei servizi, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;



2. Per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede/immobile o parte di sede/immobile verrà applicata una penale pari a 0,1 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto.
3. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal presente Capitolato Tecnico per la sostituzione del personale addetto ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto, verrà applicata una penale pari a 0,2 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;
4. Per ogni inadempienza relativa agli obblighi di formazione del personale, così come disciplinati nel presente capitolato e/o nelle eventuali offerte migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta tecnica, penale pari a 1 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;
5. Per ogni inadempienza relativa alla consegna e l'aggiornamento del Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA) di cui al relativo paragrafo 9 verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;
6. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al relativo paragrafo 11.3, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto.
7. Per ogni inadempienza relativa al servizio di *Contact Center*, penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo del Contratto del singolo lotto;

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'OEA esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e negli allegati richiamati ovvero agli impegni assunti in fase di gara nella propria offerta Tecnica; in tali casi verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio verrà effettivamente erogato in conformità alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'OEA dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.



L'Amministrazione può applicare al Fornitore delle penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore complessivo del Contratto per singolo lotto; l'OEA prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

14 SCIOPERI

Qualora nel corso della durata del contratto si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, l'OEA è tenuto a darne preventiva comunicazione al Direttore dell'esecuzione, garantendo, comunque e per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi. Tuttavia, l'Amministrazione opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.