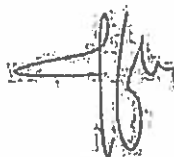


APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "RENATO DULBECCO" PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA E VIGILANZA NON ARMATA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI VIGILANZA.

**CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO**



Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

INDICE

1. Storia del documento .....	3
2 Oggetto degli appalti .....	3
3 Strutture dedicate al servizio .....	3
3.1 Struttura organizzativa .....	3
3.1.1 Comportamento del personale .....	5
3.1.2 Sostituzione del personale .....	6
4 Formazione-Addestramento .....	6
5 Processo di attivazione dei servizi .....	7
5.1 Attività oggetto dell'esecuzione .....	7
5.2 Verbale di avvio delle attività .....	7
5.3 Verbale di riconsegna .....	8
6. Servizi gestionali .....	8
6.1 Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività .....	9
6.1.1 Programma Operativo dei Servizi .....	9
6.1.1.1 Verbale di controllo .....	9
6.1.2 Giornale delle attività (GDA) .....	9
6.1.2.1 Rapporto di evento anomalo .....	10
6.1.3 Modalità di remunerazione .....	10
6.2 Allestimento e gestione del Sistema Informativo .....	10
6.2.1 Modalità di remunerazione .....	11
6.3 Contact Center .....	11
7. Servizi operativi .....	11
7.1 Vigilanza fissa .....	11
7.2 Servizi di ricezione e gestione di segnali provenienti da sistemi di televigilanza e telesorveglianza .....	13
7.3 Servizi Fiduciari .....	15
8 Prezzi dei servizi .....	18
9 Rendicontazione, fatturazione e pagamento .....	18
9.1 Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone .....	18
10 Valutazione e controllo del livello di servizio .....	19
11 Reportistica .....	22
Disposizioni contrattuali e amministrative .....	22
Appendici .....	22

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

## 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 della Categoria Merceologica dello SDA Servizi di vigilanza:

- Categoria merceologica 1: Vigilanza armata agli immobili in presenza (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale A)
- Categoria merceologica 2: Vigilanza armata agli immobili da remoto (in linea con i servizi di cui all'art. 2 del D.M. 269/2010, classe funzionale B)
- Categoria merceologica 6: Vigilanza non armata agli immobili in presenza

## 2 OGGETTO DEGLI APPALTI

### SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI)
- 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;
- Gestione chiavi;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi.

#### 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)

- Ricezione e gestione di segnali provenienti da sistemi di televigilanza e telesorveglianza.

#### CATEGORIA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA

- Servizi fiduciari;
- Gestione chiavi.

I Servizi Gestionali obbligatori, essendo trasversali ai Servizi Operativi, sono comuni a tutte le categorie merceologiche oggetto dell'AS mentre i Servizi Gestionali opzionali sono specifici per singola categoria merceologica.

L'Appalto Specifico è suddiviso in due Lotti, come definiti al par. 4 del Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico.

## 3 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.

### 3.1 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 oggetto di affidamento.

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

**Dà parte del Fornitore:**

**Il Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione. Il fornitore dovrà indicare (nominativo e numero telefonico), nonché il suo vicario in caso di assenza, che deve risultare immediatamente reperibile nell'intero arco delle 24 ore.

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

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

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
  - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
  - processi di fatturazione;
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
  - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- **il Responsabile Operativo del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione, per ogni singolo Obiettivo, di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività previste nel Contratto. È facoltà del Fornitore nominare un unico Responsabile Operativo del Servizio anche per una pluralità di Obiettivi.

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

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti al 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 al Contratto, 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. 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:
  - 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.

Si precisa che nell'AS di riferimento la SA nominerà nei modi e nei termini di legge, n.2 D.E.C. per presidio ospedaliero, ovvero P.O. Mater Domini e P.O. Pugliese Ciaccio.

**3.1.1 COMPORAMENTO 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.

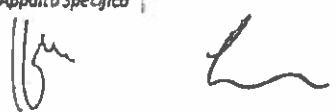
I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture delle Amministrazioni e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

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.

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



Il Servizio dovrà essere assicurato con personale identificabile mediante divisa igienicamente idonea e cartellino di riconoscimento, entrambi a carico dell'Istituto/ Associazione aggiudicatario.

Sulla divisa dovrà essere presente la dicitura "Servizio di Portineria/ Regolamentazione accessi/ Vigilanza" e la denominazione dell'Istituto/ Associazione di appartenenza. Sul cartellino dovranno essere presenti generalità, matricola, mansione e fotografia dell'operatore.

L'Istituto che gestirà il servizio dovrà essere in grado di dimostrare, in modo oggettivo, gli orari di lavoro effettivamente svolti dal proprio personale l'avvenuta effettuazione dei giri di perlustrazione previsti.

Tutto il personale preposto al servizio dovrà assolvere le attribuzioni di competenza con puntualità e professionalità, adottando un comportamento improntato alla massima educazione, diligenza, riservatezza e disponibilità, sia nei confronti dell'utenza che dei dipendenti dell'Azienda Ospedaliera.

Tutto il personale dovrà, inoltre, osservare alcune norme di comportamento:

- > curare l'igiene personale e mantenere durante il servizio un contegno irreprensibile e decoroso, di sicura moralità, nel rispetto dell'utenza e del personale dell'Azienda Ospedaliera ed in particolare, il rapporto con gli utenti dovrà essere improntato sul pieno rispetto della loro dignità e privacy ed ispirato a criteri di cortesia nell'approccio, evitando ogni forma confidenziale e rivolgendosi sempre in terza persona;
- > non intrattenersi, durante il servizio, con ospiti, con il pubblico o con i Dipendenti dell'Azienda Ospedaliera, se non per motivi legati al servizio stesso;
- > non allontanarsi dalla postazione per motivi non collegati all'espletamento del Servizio;
- > evitare ingressi/ accessi di favore ad amici, conoscenti e parenti;
- > non appropriarsi di quanto occasionalmente rinvenuto nel corso dell'espletamento del Servizio, consegnando l'oggetto ritrovato, qualunque ne sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile/ Referente del servizio che a sua volta lo dovrà consegnare alla Direzione Medica di Presidio.

#### 3.1.2 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 15 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendente dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo all'Amministrazione almeno 15 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.

#### 4 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 e in Offerta Tecnica, 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 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.

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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

Al Contratti 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.

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.

L'operatore economico aggiudicatario è obbligato a formare, informare e far osservare scrupolosamente al proprio personale le norme antinfortunistiche ed a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alla legislazione vigente in materia.

## 5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 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 dalla Amministrazione e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio e il Responsabile Operativo del Servizio.

### 5.2 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Verbale di avvio delle attività rappresenta il documento, messo a disposizione dell'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	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2 e 6	
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), nonché modalità di Interfacciamento	X	
Attestazione della presa in consegna degli Obiettivi, eventuali Apprestamenti e dei servizi	X	
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.)	X	
Elenco delle attività autorizzate in subappalto	X	
Modalità di espletamento delle attività richieste	X	

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

L'Amministrazione dovrà inoltre indicare nel Verbale di Avvio:

- gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo di cui al successivo par. 6.2.
- riportare le informazioni indicate nel paragrafo "Informazioni utili per il Fornitore" del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo relativamente a ciascun servizio oggetto dell'AS (par. 8.1.1.5, 8.1.2.1, 8.1.3.1, 8.1.4.1, 8.1.5.1, 8.1.6.1, 8.2.1.1, 8.2.2.1, 8.3.1.1, 8.3.2.1, 8.4.1.1, 8.4.2.1, 8.4.3.1, 8.5.1.1, 8.6.1.1).

Qualora si verificasse una modifica della consistenza degli Obiettivi originali, 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.

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

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 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo;

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

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel corrispettivo per i Servizi Operativi.

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

Nell'ambito del Contratto, il Fornitore deve opportunamente programmare 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. 6.2 del presente Capitolato Tecnico):

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

##### **6.1.1 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 giorni 5 giorni, se non diversamente specificato, rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il POS s'intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni, se non diversamente specificato, 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).

##### **6.1.1.1 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.

##### **6.1.2 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, ovvero nel termine offerto in Offerta Tecnica.

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. 6.1.2.1).

#### 6.1.2.1 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.

#### 6.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

#### 6.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore è tenuto, entro 90 giorni dalla stipula del Contratto ad implementare e tenere costantemente operativo un Sistema Informativo che permette sia all'Amministrazione sia al 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, trasporto valori, etc;
- POS ed eventuale 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 malfunzionamento di un Apprestamento, orario nel quale è stato richiesto l'intervento del tecnico di manutenzione, orario di arrivo sul posto del tecnico e orario di ripristino della piena funzionalità dell'Apprestamento;
- orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
- situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;
- orari durante i quali è stata svolta attività di stewarding/servizio d'ordine;
- orari durante i quali è stata svolta attività di trasporto/scorta/custodia/contazione valori.>

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

Ulteriori informazioni e funzionalità possono essere concordati tra l'Amministrazione e 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 garantire il tempestivo ripristino, salvo applicazione di eventuale penale, entro 48 ore lavorative ed istruire, nel frattempo apposito registro cartaceo.

#### 6.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

#### 6.3 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve rendere attivo entro il primo giorno di 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.

Tale Contact center non deve 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.

È richiesto un tempo massimo di risposta di 30 minuti.

#### 7 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.

La descrizione dettagliata delle postazioni/P.O./giorni/orari sono indicate nell'allegato A del presente documento.

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

#### 7.1 VIGILANZA FISSA

Gli Obiettivi presso il quale sarà svolto il servizio sono i seguenti (le singole postazione, giorno e ore sono indicate in modo dettagliato nell'allegato A del presente documento):

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	<u>Pronto Soccorso Presidio "Pugliese"</u>	
2	<u>Check-point ingresso principale Presidio "Pugliese" lato Nord</u>	
3	<u>Presidio di Germaneto</u>	
4	<u>Presidio di via Campanella</u>	

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SOA per l

"Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste
1	17.520 ore all'anno	<p>- Vigilanza armata Pronto Soccorso (h24) tutti i giorni, con n° 2 unità a turno che assicurino anche il servizio di regolamentazione accessi all'Interno del Pronto Soccorso;</p> <p>Le GPG utilizzate presso il Pronto Soccorso dovranno: assicurare anche la regolamentazione degli accessi degli utenti all'Interno del Pronto Soccorso, secondo le indicazioni fornite dal personale Dirigente in turno dello stesso Pronto Soccorso, vigilando anche sugli accessi all'interno della camera calda.</p>
2	13.140 all'anno	<p>- Vigilanza armata ed azione di filtro (check-point) all'Ingresso principale del Presidio "Pugliese", lato Nord tutti i giorni, con n° 2 unità a turno dalle 8 alle 20 e n° 1 unità a turno dalle 20 alle 8.</p> <p>Le GPG utilizzate all'Ingresso principale del Presidio "Pugliese" (lato nord) dovranno garantire: la chiusura h24 di tutte le porte che danno all'esterno del Presidio (piano S1- scala B, zona ex tenda pre-triage, zona archivio cartelle cliniche-ditte esternalizzate-obitorio, zona tac covid, zona Geriatria) con verifica costante; nella fascia oraria compresa tra le ore 21,00 e le ore 6,30 dovranno consentire l'accesso al Presidio, ai soli aventi diritto (i cui nominativi andranno, comunque, annotati su apposito registro) assicurando la chiusura di tutte le porte che danno all'esterno del Presidio; l'allontanamento, a chiamata, dall'Interno delle Unità Operative del Presidio Ospedaliero "Pugliese", degli estranei che oppongono resistenza all'uscita oltre gli orari di visita consentiti.</p>
3	20.074 ore all'anno	<p>- Livello 0, Edificio A, ex Hall Centrale - Postazione centrale ed unità operativa a supporto e gestione immagini delle varie videocamere installate nel Presidio: n.1 unità, tutti i giorni h24;</p> <p>- Livello 0, Edificio C, Area Laboratori - Presidio di sicurezza area laboratori: n.1 unità, tutti i giorni, dalle ore 20:00 alle 06:00;</p> <p>- Tutti i livelli, Edifici A, B, C, D - Roda interna notturna (servizio guardia mobile a ciclo continuo): n.1 unità, tutti i giorni, dalle ore 22:00 alle 06:00;</p> <p>- Tutti i livelli, Edifici A, B, C, D - Roda esterna notturna (servizio guardia mobile a ciclo continuo): n.1 unità, tutti i giorni, dalle ore 22:00 alle 06:00;</p> <p>- Livello 0, Edificio D, Ticket e Centro Unico Prenotazioni Presidio di sicurezza aree sportelli e accettazione: n.1 unità, da lunedì a sabato,</p>

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per i

"Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

ID	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste
		dalle ore 07:30 alle 13:30.
4	2.920 ore all'anno	~ Livello 0, ingresso principale ~ Ronda interna ed esterna notturna (servizio guardia mobile a ciclo continuo); n:1 unità, tutti i giorni, dalle ore 22:00 alle 06:00.

Servizi comuni a tutti i Presidi /Obiettivi:

- la sicurezza dei luoghi, controllando con discrezione l'eventuale intrusione di persone sospette prevenendo situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- il controllo di eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa destare sospetto;
- gli di perlustrazione all'interno del Presidio stesso;
- Il rispetto della legge antifumo (compresa la comminazione delle sanzioni pecuniarie previste);
- la segnalazione, agli uffici competenti, di eventuali guasti, anomalie o situazioni di pericolo (principi di incendio, fughe di gas, allagamenti etc);
- la segnalazione alle Autorità preposte di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni e effrazioni;
- ogni azione comunque utile a salvaguardia dell'incolumità degli utenti e del personale dipendente nonché a protezione di ogni bene mobile ed immobile dell'Azienda;
- la collaborazione con gli operatori presenti presso le portinerie esterne.

La Direzione Medica di Presidio si riserva, in caso di esigenze particolari, di variare il luogo di impiego delle unità e l'orario di lavoro, sempre nel rispetto del numero totale delle unità stesse e del monte orario scaturenti dal Servizio prestato presso le postazioni sopra indicate.

Il Fornitore deve mettere a disposizione un Registro delle segnalazioni come meglio indicato nel presente Capitolato Tecnico.

**7.2 SERVIZI DI RICEZIONE E GESTIONE DI SEGNALI PROVENIENTI DA SISTEMI DI TELEVIGILANZA E TELESORVEGLIANZA:**

Il servizio è attivo h24 se non diversamente specificato per la durata del contratto a partire dall'avvio del servizio.

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.

L'Istituto affidatario del servizio in questione dovrà anche garantire il monitoraggio dell'impianto di videosorveglianza già esistente, eventualmente implementabile, per garantire la costante osservazione, h24, di tutti gli accessi e delle aree "critiche" ed a maggior rischio, dei PP.OO. e delle loro aree esterne; in sede di presentazione del progetto dovrà specificare la sede di convergenza delle immagini, il personale deputato a verificare il monitor e, ove si ravvisi situazione di rischio o di flagrante reato, tempi e modalità di intervento.

Dovrà, altresì, specificare tutti i mezzi di protezione, di trasporto, di comunicazione e di supporto all'attività che concederà in uso al proprio personale in situazioni ordinarie ed in quelle di eventuale emergenza.

L'Istituto affidatario del Servizio potrà anche, essere abilitato, previa approvazione dell'Azienda, all'esecuzione, a proprio totale onere, di eventuali piccoli interventi impiantistico-strutturali tenuti necessari per migliorare le condizioni di sicurezza.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio di Videosorveglianza da remoto (le singole postazione sono indicate nell'allegato A del presente documento).

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
1	<u>Presidio di via Campanella:</u>	<u>via Tommaso Campanella 115</u> - Area Esterna Siti stoccaggio RSU: a. secco residuo b. plastica e carta.	h24
2	<u>Presidio di Germaneto</u>	<u>Località Germaneto</u> - livello 0 edificio A accesso UFA ascensore A04 - Isola Ecologica - Livello 0, ingresso principale - livello 0 edificio D, ticket; - centrali tecnologiche dei gas medicinali; - cunicolo C5; - Livello D edificio D (segreteria ufficio prenotazioni CUP-ALPI).	h24
3	<u>Presidio "Pugliese"</u>	<u>via Pio X n.83</u>	h24
4	<u>Presidio "De Lellis"</u>	<u>via Pio X n.95</u>	h24
5	<u>Madonna del Cieli</u>	<u>via Vinicio Cortese n.25</u>	h24

Per il servizio di videosorveglianza dovrà essere assicurato:

- una costante vigilanza sui luoghi monitorati garantendo l'immediato allarme alle Forze di Polizia per fatti da cui possono derivare pregiudizi di danno alle strutture, alle cose ed alle persone nonché l'intervento di personale addetto alla vigilanza sui luoghi entro massimo di 15 minuti dalla rilevazione.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà altresì assicurare la corretta conservazione delle chiavi dei locali delle singole sedi dell'Amministrazione contraente con l'adozione di buone e sicure pratiche di consegna sia agli operatori del servizio di pulizia che ai soggetti aventi titolo all'accesso nei predetti ambienti.

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito dello SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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

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

**Conservazione e trattamento dei dati relativi alla videosorveglianza:** L'attività di video sorveglianza e di registrazione delle immagini deve essere svolta nell'osservanza della normativa vigente in materia, assicurando il rispetto dell'espresso divieto che le immagini registrate possano direttamente o indirettamente avere interferenze nella vita privata dei soggetti interessati e tutelare la dignità delle persone riprese.

Il titolare del trattamento dei dati individua nell'operatore economico aggiudicatario uno o più soggetti incaricati, i quali sono autorizzati a compiere operazioni di trattamento dei dati. L'incarico è conferito per la durata del contratto di servizio di vigilanza. Tali soggetti incaricati sono autorizzati a prendere visione delle immagini registrate nell'espletamento della loro attività lavorativa.

Le immagini registrate in appositi hard disk dovranno essere mantenute non oltre 5 giorni dal momento della loro registrazione, dopodiché le stesse vengono cancellate dalle immagini dei giorni seguenti.

### 7.3 SERVIZI FIDUCIARI

Le disposizioni fanno riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- l'accesso alle zone delimitate (sosta ambulanze, dializzati fornitori, manutentori etc.) ed ai parcheggi ai soli aventi diritto, indicati dalla Direzione Medica di Presidio;
- l'allontanamento di autovetture parcheggiate non autorizzate nel perimetro dei Presidi o parcheggiate in spazi non consentiti e che determinino situazioni di ostacolo o di rischio;
- l'allontanamento di venditori ambulanti e di chiunque eserciti attività abusive o di accattonaggio negli spazi (sia interni che esterni) di pertinenza ospedaliera;
- indicazioni ai pazienti dei luoghi di esecuzione/ regolarizzazione delle prestazioni;
- la segnalazione, agli uffici competenti, di eventuali guasti, anomalie o situazioni di pericolo (principi di incendio, fughe di gas, allagamenti etc);
- il rispetto della legge antifumo (compresa la comminazione delle sanzioni pecuniarie previste);
- favorire il rilascio di sedie a rotelle ai pazienti non deambulanti;
- segnalazione alle Autorità preposte di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- ogni azione comunque utile a salvaguardia dell'incolumità degli utenti e del personale dipendente nonché a protezione di ogni bene mobile ed immobile dell'Azienda.
- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo e registrazione dei visitatori;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- interazione con gli utenti per favorire l'ingresso in Amministrazione (avvertire il personale ricevente, instradare/accompagnare le persone verso l'ufficio di destinazione, etc);
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i  
"Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- controllo delle infrastrutture di servizio, della chiusura delle porte e delle finestre, dei quadri elettrici delle attrezzature elettroniche, ivi inclusi gli impianti di riscaldamento/raffrescamento;
- regolazione dell'afflusso dei mezzi ai parcheggi;
- ispezione, dopo la chiusura dell'Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- attività specifiche di prevenzione, con eventuale intervento, antincendio, anti allagamento, fughe di gas;
- applicazione delle procedure di emergenza (esempio procedura in caso di incendio);
- ricezione e smistamento della posta proveniente dall'esterno; di ritiro della posta dalle caselle interne;
- supporto per la gestione di eventi che prevedono affluenza di utenti negli immobili maggiore di quella ordinaria;
- presidio e gestione di spazi espositivi; gestione eventi (convegni, tesi di laurea) o in maniera continuativa di presidio alle sale espositive museali;
- apertura e/o messa in sicurezza degli Obiettivi svolte in ottemperanza agli standard di sicurezza definiti.

Il Fornitore deve mettere a disposizione un Registro delle segnalazioni come da presente Capitolato Tecnico integrativo.

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ore di servizio richieste	Tipo di attività richieste
1	<b>Presidio                      "Pugliese"</b>  via Pio X n.83	Portineria esterna Nord PO Pugliese	20.235 ore all'anno	Portineria esterna Nord: n.1 unità dalle 14,00 alle 20,00 Lun/dom
		Portineria Sud PO Pugliese		Portineria Sud: n.1 unità: lun/dom  Le unità impiegate presso la portineria sud dovranno effettuare l'apertura del cancello di ingresso alle 6 e la chiusura dello stesso alle 23.
		Portineria esterna Pronto Soccorso		Portineria esterna Pronto Soccorso: n.1 unità h24 lun/dom
		Poliambulatorio PO Pugliese		Poliambulatorio:  n.2 unità dalle 07,00 alle 12,30, lun/ven; n.1 unità dalle 07,00 alle 12,30, sab. Regolamentazione accessi: Presso la postazione interna del Poliambulatorio dovrà essere garantita la regolamentazione degli accessi dei pazienti sia agli sportelli ticket (piano terra e primo piano) e sia

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



				alla Sala Prelievi (primo piano).
2	<u>Presidio "De Lellis"</u> <u>via Pio X n.95</u>	portineria del Presidio "De Lellis"	4.333 ore all'anno	N.1 unità dalle 07,00 alle 14,00, lun/dom L'unità impiegata presso la portineria del Presidio "De Lellis", coinvolgendo, in caso di necessità l'unità preposta alla regolamentazione degli accessi, dovrà garantire: l'allontanamento, a chiamata, dall'interno delle Unità Operative del Presidio Ospedaliero "De Lellis", degli estranei che oppongano resistenza all'uscita oltre gli orari di visita consentiti;
		Unità Operative del Presidio Ospedaliero "De Lellis"		Regolamentazione accessi Unità Operative Lun/Ven n.1 unità dalle 07,00 alle 14,00
3	<u>Presidio di Germaneto loc. Germaneto</u>	-Liv. -1 Pad A	14.856 ore all'anno	- Gestione accessi ambulanze ed automediche - n. 1 unità h24 lun/dom
		-Area Radiologica Liv.0 Pad.B		Gestione code sportelli con il pubblico - n. 1 unità dalle 07,30-13,30 lun/ven
		-Ticket, Liv -1 Pad. D		gestione code area accettazione n. 1 unità 07,30-13,30 lun/ven
		-DH Oncologico:- Livello 2 Pad.D		Gestione code area accettazione n. 1 unità 08,00-14,00 lun/ven
		-Attività libero prof.le Intramoenia: Liv. 4 Pad.C		Gestione code area accettazione n. 1 unità dalle 14,00-20,00 lun/ven
	<u>Presidio di via Campanella</u>	-Portineria Piano 0"		Gestione accessi sportelli con il pubblico -n. 1 unità dalle 07,00 alle 21,00

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

4	via Tommaso Campanella n.115	- Ticket Piano -1	7.431 ore all'anno	lun/sab
		-Portineria esterna		Gestione code area accettazione -n. 1 unità dalle 07,00 alle 13,30 lun/ven Gestione accessi n- 1 unità dalle 07,00 alle 13,00 lun/ven

#### 8 PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi orari a base d'asta, così come indicati all'art. 4 del Capitolato d'oneri del presente AS, sono i seguenti:

- LOTTO 1: l'importo triennale stimato di € 3.702.126,00 è così ottenuto:
  - n. 160.962 (totale ore vigilanza armata per anni tre) \* € 23,00 (costo orario a base d'asta);
- LOTTO 2: l'importo triennale stimato di € 2.670.735,00 è così ottenuto:
  - n. 140565 (totale ore vigilanza non armata per anni tre) \* € 19,00 (costo orario a base d'asta).

#### 9 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

##### 9.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE.

Per il servizio appaltato verrà riconosciuto il corrispettivo a cadenza mensile, in favore dell'operatore economico aggiudicatario, sulla base di fatture mensili, emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, vigente in materia.

Con una frequenza mensile il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo del 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:
  - o Vigilanza fissa;
  - o Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
  - o Gestione chiavi (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;
- l'importo complessivo cumulato da inizio Contratto per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;

Appalto Specifico indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

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.

Al fine di rispettare la normativa di riferimento che prevede che, nei rapporti con gli enti del SNN, a decorrere dal 01/01/2021, anche gli appalti aventi ad oggetto servizi dovranno transitare attraverso la piattaforma NSO (ordini elettronici) e di consentire la gestione univoca di ogni fattura (corrispondenza fattura/ordine elettronico) si prevede quanto segue:

1. entro la prima settimana del mese solare successivo a quello da riconoscere l'aggiudicatario inoltrerà alla stazione appaltante, esclusivamente a mezzo protocollo, la prefettura delle competenze, il più analitica possibile con l'indicazione di dettaglio delle prestazioni;

L'operatore economico aggiudicatario si obbliga a presentare il rendiconto mensile di tutte le attività svolte nel corso del mese di riferimento. Tale rendiconto deve essere approvato dal DEC o da un suo delegato al fine di autorizzare l'emissione della relativa fattura.

2. la stazione appaltante, nella persona dei dipendenti incaricati della gestione della spesa, senza indugio, procederà a verificare la correttezza dei quantitativi indicati e l'effettivo espletamento della prestazione mediante diretto coinvolgimento dell'ufficio del Direttore dell'esecuzione del contratto e/o della Direzione medica di presidio (visto di conformità e/o nulla osta alla liquidazione);

3. In caso di positiva conclusione dell'istruttoria di cui al punto precedente sarà inoltrato ordine NSO per l'importo corrispondente alla prefettura al quale seguirà l'emissione della fattura elettronica. Qualora l'istruttoria non dovesse consentire di validare le prestazioni richiamate nella prefettura si attiverà formale interlocuzione a chiarimento.

4. successivamente al ricevimento della fattura si procederà alla liquidazione con tempestività in modo da far sì che il successivo mandato, a cura del competente ufficio finanziario, rispetti il termine di sessanta giorni dalla data di registrazione della fattura.

Le fatture dovranno essere emesse dall'impresa al termine di ogni mese con riferimento al servizio svolto, con l'indicazione del CIG di riferimento.

L'importo della fattura potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nell'articolo "Penali".

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 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.

#### **10 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'Azienda eserciterà il controllo sulla corretta esecuzione del servizio, attraverso verifiche in loco effettuate in qualsiasi momento.

In caso di inadempienze, queste saranno immediatamente contestate, in forma verbale dal responsabile dell'Azienda all'operatore economico aggiudicatario a cui farà seguito apposita comunicazione mediante posta elettronica certificata.

L'operatore economico aggiudicatario, entro il termine assegnatole, potrà formulare osservazioni e deduzioni.

Dopo la terza comunicazione di contestazione trasmessa via PEC, l'Azienda si riserva di porre in essere gli atti di risoluzione del contratto di appalto. Restano salve le ulteriori azioni, anche riguardanti il risarcimento del danno.

Quando l'Azienda, a suo insindacabile giudizio, rilevi gravi inadempienze di una delle clausole previste dal presente Capitolato, nonché un comportamento dell'operatore economico aggiudicatario che rechi pregiudizio, avrà diritto alla risoluzione del contratto fatto salvo il diritto al risarcimento del danno, ed in particolare si riserva di esigere dall'operatore economico aggiudicatario il rimborso delle eventuali maggiori spese sopportate rispetto a quelle che sarebbero derivate da un regolare adempimento del contratto.

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 previste.

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.	Come da Capitolato tecnico Integrativo, par.5.2	Confronto date: data Verbale di avvio delle attività data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	0,5% dello importo annuale del servizio
b)	Ritardo nella presentazione del Programma Operativo dei Servizi (POS)	a) la sottoscrizione del Verbale di avvio delle Attività per il periodo che va dal Verbale di avvio delle attività all'ultimo giorno del mese solare successivo; b) i cinque giorni precedenti l'inizio del mese solare successivo, per i successivi mesi di Contratto, salvo diverso termine migliorativo c) cinque giorni naturali e consecutivi in caso di richiesta di modifica da parte del D.E.C., salvo diverso termine migliorativo.	Come da Capitolato tecnico Integrativo, par. 6.1.1	Confronto date: presentazione Programma Operativo dei Servizi termini indicati nel Capitolato Tecnico	Programma Operativo dei Servizi	Una tantum	0,1% dello importo annuale del servizio
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 8 ore dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo	Come da Capitolato tecnico Integrativo, par.6.1.2	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	€ 500,00
f)	Ritardo nella compilazione del "Rapporto di evento anomalo"	Entro 8 ore dall'evento, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Come da Capitolato tecnico Integrativo, par.6.1.2.1	Confronto date: data "Rapporto di evento anomalo" data evento	Rapporto di evento anomalo	Una Tantum	€ 500,00
g)	Ritardo nella messa a disposizione del Sistema Informativo	Entro 90 giorni dalla stipula del Contratto, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Come da Capitolato tecnico Integrativo, par. 6.2	Confronto date: data di disponibilità del Sistema Informativo data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	0,5% dello importo annuale del servizio

Appalto Specifico Indetto dall'AOU Renato Dulbecco per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e non armata nell'ambito della SDA per i "Servizi di Vigilanza"

Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro Irregolarità	Frequenza verifica	Valore della penale
b)	Mancato funzionamento del Sistema Informativo	tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 48 ore	Come da Capitolato tecnico integrativo, par. 6.2	Confronto date: data di disponibilità del malfunzionamento - data e ora del ripristino	Giornale delle attività	Una Tantum	€ 500,00
l)	Ritardo nella messa a disposizione del Contact Center	Entro il primo giorno di erogazione del servizio	Come da Capitolato tecnico integrativo, par. 6.3	Confronto date: data di disponibilità del Contact Center data di erogazione del servizio	N.A.	Una Tantum	0,1% dello importo annuale del servizio
l)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa	Dall'avvio dei servizi	Come da Capitolato tecnico integrativo, par. 3.1	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	0,5% dello importo annuale del servizio
m)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico <eventuale: e Offerta Tecnica>	Sempre vigente a partire dal 2° giorno dall'avvio del servizio.	Come da Capitolato tecnico integrativo, par.4	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	€ 1.500

**11 REPORTISTICA**

<Si veda par. 12 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo>

**12 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

<Si veda par. 13 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo>

**13 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;