



APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO – DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE, AMMINISTRAZIONE E BILANCIO - NELL'AMBITO DELLO SDA "SERVIZI DI VIGILANZA" PER L'AFFIDAMENTO DEL "SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA" E DEL "SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO" PRESSO LE UNITA' IMMOBILIARI DELLA SEDE CENTRALE

CAPITOLATO TECNICO

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2	GLOSSARIO	3
3	OGGETTO DEGLI APPALTI	5
4	STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	6
4.1	Struttura organizzativa	6
4.1.1	Comportamento del personale	7
4.1.2	Sostituzione del personale	8
5	FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO	8
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	9
6.1	Sopralluogo preliminare	9
6.2	Attività oggetto dell'esecuzione	9
6.3	Verbale di avvio delle attività	9
6.4	Verbale di riconsegna	10
7	SERVIZI GESTIONALI	11
7.1	Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività	11
7.1.1	Programma Operativo dei Servizi (POS)	11
7.1.2	Giornale delle attività (GDA)	12
7.1.3	Modalità di remunerazione	12
7.2	Allestimento e gestione del sistema informativo;	12
7.2.1	Modalità di remunerazione	13
7.3	Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	13
7.4	Contact center	14
8	SERVIZI OPERATIVI	15
8.1	Vigilanza fissa	15
8.1.1	Gestione dei visitatori in ingresso/uscita	16
8.1.2	Gestione di postazione locale di comando e controllo	17
8.2	Telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo	18
8.3	Gestione chiavi	19
8.4	Apertura e messa in sicurezza notturna degli obiettivi	19
9	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO	20
9.1	Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone	20
10	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	21
11	REPORTISTICA	25
12	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	25
13	APPENDICI	25

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: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA – VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO dello SDA Servizi di vigilanza.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione o Pubblica Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Attività Attività programmabili relative ai "Servizi Operativi". Possono riguardare attività pianificate per tutta la durata contrattuale oppure per porzioni della stessa, la cui pianificazione può essere modificata in base a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico. La pianificazione delle attività deve essere registrata sul Programma Operativo dei Servizi (POS). Rientrano tra le attività anche gli interventi in caso di allarme che, pur se non pianificabili e pertanto non annotate sul POS, sono eseguite nell'ambito dei servizi di telesorveglianza e televigilanza (rif. Par. 8.2.1 e 8.2.2), programmabili e annotati sul POS. Gli interventi su allarme eseguiti dal fornitore devono comunque essere annotati sul Giornale delle Attività (Rif. Par. 7.1.2).
C
Contratto L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
D
Dotazioni tecniche base Dotazione tecnica, ulteriore a quanto previsto dalla legislazione vigente, di cui il Fornitore deve dotare il personale addetto al servizio. La Dotazione tecnica base include: <ul style="list-style-type: none">• ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;• trasmettitore portatile personale per la segnalazione di "uomo disteso", ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmittitore;• smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l'attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo (rif. Par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico).
F

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

TERMINI e DEFINIZIONI
<p>Fornitore</p> <p>L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.</p>
<p>G</p> <p>Giornale delle Attività (GDA)</p> <p>Documento redatto dal Fornitore su base giornaliera (rif. par. 7.1.2), che attesta l'esecuzione a regola d'arte delle attività pianificate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (rif. par. 7.1.1).</p>
<p>Giorni</p> <p>Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.</p>
<p>Guardia Particolare Giurata (G.P.G.)</p> <p>Persona fisica cui la qualità di G.P.G. è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina, in possesso dei requisiti di cui all'Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i.</p>
<p>I</p> <p>Importo a Consumo</p> <p>Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di eventuali attività che dovessero rendersi necessarie successivamente all'indizione dell'AS, non previste in fase di indizione dello stesso.</p>
<p>M</p> <p>Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)</p> <p>Documento elaborato dall'Amministrazione e fornito solo al Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, a seguito dell'impegno di riservatezza da parte di quest'ultimo, che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dagli utenti e dai dipendenti del Fornitore. Se specificato nell'Appalto Specifico, il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione per la definizione dello stesso, come meglio specificato nel paragrafo 7.3 del presente Capitolato Tecnico.</p>
<p>O</p> <p>Obiettivo</p> <p>Sito e/o il complesso di edifici e/o l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze nonché gli Apprestamenti ivi presenti, nelle disponibilità dell'Amministrazione, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto del Contratto.</p>
<p>Ore</p> <p>Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.</p>
<p>P</p> <p>Programma Operativo dei Servizi (di seguito, per brevità, anche "POS")</p> <p>Elaborato mensile, redatto su base giornaliera, gestito e reso disponibile attraverso il Sistema Informativo (SI), contenente la pianificazione temporale dei Servizi Operativi con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti (Rif. par. 7.1.1 del presente Capitolato Tecnico)</p>
<p>R</p> <p>Rapporto di evento anomalo</p> <p>Documento redatto dal Fornitore e allegato al Giornale delle Attività (GDA) che acquisisce elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza civile e penale che coinvolgono l'Obiettivo e/o le persone operanti nello stesso.</p> <p>Responsabile del Servizio</p> <p>La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile, nei confronti della singola Amministrazione, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività.</p> <p>Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto.</p> <p>Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.</p> <p>È il referente per la modifica delle Attività pianificate.</p>

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

TERMINI e DEFINIZIONI
<p>Responsabile Operativo del Servizio</p> <p>Per i servizi delle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6 è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del singolo Obiettivo. Nulla osta a che il Responsabile Operativo del servizio possa anche essere un soggetto operativo nell'ambito del Contratto. Al Responsabile del Servizio Operativo è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività per il singolo Obiettivo.</p>
S
<p>Servizi Gestionali</p> <p>Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.</p>
<p>Servizi Operativi</p> <p>Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.</p>
<p>Sistema Informativo</p> <p>Sistema informatico, predisposto dal Fornitore, che consente all'Amministrazione e al Fornitore di inserire, gestire e condividere le informazioni relative alle attività previste nel Contratto (rif. par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico)</p>
<p>Stazione Appaltante</p> <p>La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.</p>
U
<p>Utente abilitato</p> <p>Dipendente dell'Amministrazione, designato dalla stessa, a cui il Fornitore conferisce uno specifico privilegio di accesso al proprio Sistema Informativo, per la gestione operativa e il controllo dei Servizi. La lista degli Utenti abilitati è comunicata dall'Amministrazione al Fornitore all'interno del Verbale di avvio delle attività.</p>
V
<p>Verbale di avvio delle attività</p> <p>Documento redatto dal Fornitore contestualmente all'avvio dell'esecuzione dei Servizi, in contraddittorio con l'Amministrazione, attraverso il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti per l'esecuzione dei servizi.</p>
<p>Verbale di Riconsegna</p> <p>Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, attraverso il quale il Fornitore, al termine del rapporto contrattuale, riconsegna l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti all'Amministrazione, ove applicabile, e decreta il termine di esecuzione dei servizi.</p>

Tabella 1 – Glossario

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

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

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 8)

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

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)

- Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo
- 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 prevede un solo lotto, come da Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico.

4 STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

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

4.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Da parte del Fornitore:

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

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

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

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

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

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti il Contratto;
- supporto ai processi di fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Piano Operativo delle Attività.

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

Struttura operativa del Fornitore: il Fornitore, nella figura del Responsabile Operativo del Servizio, per la corretta erogazione dei servizi, identifica il personale, tra quello che compone la sua struttura operativa, adibito alle singole Attività. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Capitolato Tecnico e nel Programma Operativo dei Servizi (POS), concordati con l'Amministrazione.

Il personale dedicato dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

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

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

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

Il Fornitore deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori.

Da parte dell'Amministrazione:

- Il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, 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.

4.1.1 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.

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Nello specifico il Fornitore deve:

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

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

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

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

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

4.1.2 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro **7 giorni lavorativi** decorrenti dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione.

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

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo all'Amministrazione almeno **7 giorni** prima della sostituzione.

5 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, secondo quanto disciplinato dal presente Capitolato Tecnico 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 le seguenti misure:

- specifici corsi professionali in un percorso teorico-pratico legato alle necessità specifiche dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto;
- corsi previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti;
- corsi indicati nel presente Capitolato Tecnico.

Si impegna inoltre ad assicurare la frequenza di corsi di aggiornamento.

I corsi di formazione dovranno avere contenuti attinenti alle caratteristiche dei servizi sui quali è allocato il personale.

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

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Al Contratto 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.

Per i Contratti di durata pluriennale, a ogni addetto deve essere inoltre garantito l'aggiornamento annuale del percorso formativo specifico teorico-pratico. L'aggiornamento deve avvenire entro 12 mesi dalla data della precedente formazione, termine entro cui il Fornitore deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione specifica con superamento della prova di profitto. Gli aggiornamenti devono avere una durata minima di 4 ore.

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

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

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

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

6.2 ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE

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

6.3 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

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

Sezioni	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2,	
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	X	

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Sezioni	Servizi nell'Appalto Specifico	
	Categorie merceologiche 1, 2,	
dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, etc)		
Elenco delle attività autorizzate in subappalto	X	
Modalità di espletamento delle attività richieste	X	

L'Amministrazione dovrà inoltre indicare nel Verbale di Avvio:

- ubicazione degli Obiettivi;
- tipo di attività richieste (es. gestione dei visitatori in ingresso/uscita);
- presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore
- gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo di cui al successivo par. 7.2.
- fasce orarie di espletamento del servizio;
- numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente
- Tempo massimo di consegna delle chiavi in caso di necessità.
- altre informazioni ritenute utili e indicate tra le "Informazioni utili per il Fornitore" del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo relativamente a ciascun servizio oggetto dell'AS (par. 8.1.1.5, 8.1.6.1, 8.1.7.1., 8.2.1.1.).

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

6.4 VERBALE DI RICONSEGNA

il Verbale di riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, oggetto del Verbale di avvio delle attività.

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

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

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

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

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

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.

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

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

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

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

7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

7.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DEI SERVIZI (POS)

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

Il POS consiste in un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, da consegnare al D.E.C. e al Supervisore Operativo con un anticipo di 5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento

Il POS s'intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni dalla sua messa a disposizione al D.E.C. il quale può richiedere aggiornamenti più frequenti in qualunque momento lo ritenga opportuno, anche a fronte di situazioni non inizialmente previste (es. indisponibilità dell'edificio, avvio di nuove Attività).

7.1.1.1 Verbale di controllo

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

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

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro il primo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, ed accettato dal D.E.C. entro 10 giorni dalla ricezione.

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

7.1.2 GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)

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

Il GDA deve essere inserito nel SI entro 8 ore dalla conclusione dell'attività in questione.

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

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

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

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

7.1.2.1 Rapporto di evento anomalo

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

7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

7.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO;

Il Fornitore è tenuto, entro la data di avvio del servizio 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;

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

- POS e MSA;
- GDA;

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 garantirne il tempestivo ripristino, **pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10**

Livelli di servizio richiesti sono i seguenti

- Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 2 ore;
- Tempo massimo di intervento non superiore a 2 ore;
- Tempo massimo di ripristino nell'intervallo di un giorno non superiore a 4 ore.

7.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

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

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

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

Entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, il Fornitore deve elaborare e consegnare al D.E.C. un documento, specifico per i singoli Obiettivi, contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire il raggiungimento di appropriati livelli di sicurezza anticrimine. Tali livelli vengono determinati in funzione del livello di rischio attribuito, in conformità alla norma EN 31000. Il Fornitore è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dall'Amministrazione.

Il D.E.C., entro 15 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA che dovranno essere recepite dal Fornitore entro 5 giorni.

Di seguito i paragrafi, corrispondenti ad altrettante procedure, che dovranno essere oggetto del MSA:

- modalità di sviluppo dell'analisi di rischio, modalità di determinazione dell'impatto e della probabilità di accadimento del rischio, attribuzione della classe di rischio specifico, in conformità a quanto indicato dalla norma EN 31000;
- descrizione degli Apprestamenti e loro principali modalità di utilizzo;
- procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo;
- procedure per il controllo dei visitatori;
- procedure per il controllo di borse che i visitatori vogliano introdurre all'interno degli Obiettivi;

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

- procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- procedure di sicurezza per la gestione di oggetti abbandonati di cui non sia possibile identificare il proprietario;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungono da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
 - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
 - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno degli Obiettivi, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
 - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
 - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano visitatori, il personale dipendente del Fornitore, il personale dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente del Fornitore, un visitatore, un dipendente dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- procedure afferenti la raccolta di ogni informazione utile legata ad eventi anomali, che possono essersi verificati durante lo svolgimento delle Attività;
- procedure per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine;
- procedure per l'esadimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate;
- altre procedure di sicurezza.>

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

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti

7.4 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve rendere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi un Contact Center nei seguenti giorni e fasce orarie:

dal lunedì al venerdì con orario 8:00-13:00 e 14.00-18.00.

Tale Contact center 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'* descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

I Livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

- Tempo massimo di risposta: 30 minuti;
- Numero massimo di contatti non risposti: 3

Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 4 ore;

Tempo massimo di intervento non superiore a 2 ore;

Tempo massimo di ripristino nell'intervallo di un giorno non superiore a 2 ore

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti

8 SERVIZI OPERATIVI

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

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

8.1 VIGILANZA FISSA

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

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	ISPETTORATO NAZIONALE LAVORO	Piazza della Repubblica n. 59, primo piano -00185 Roma
2	ISPETTORATO NAZIONALE LAVORO	Piazza della Repubblica n. 59, secondo piano-00185 Roma
3	ISPETTORATO NAZIONALE LAVORO	Piazza della Repubblica n. 68, primo piano-00185 Roma
4	ISPETTORATO NAZIONALE LAVORO	Via Torino, nn. 95-98, primo piano-00185 Roma

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
1	6.500	<ul style="list-style-type: none">gestione dei visitatori in ingresso/uscita;gestione di postazione locale di comando e controllo;	
2	6.500	<ul style="list-style-type: none">gestione dei visitatori in ingresso/uscita;gestione di postazione locale di comando e	

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
		controllo;	
3	6.240	<ul style="list-style-type: none"> gestione dei visitatori in ingresso/uscita; gestione di postazione locale di comando e controllo; 	
4	6.240	<ul style="list-style-type: none"> gestione dei visitatori in ingresso/uscita; gestione di postazione locale di comando e controllo; 	

8.1.1 GESTIONE DEI VISITATORI IN INGRESSO/USCITA

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

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

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

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Registro delle segnalazioni degli utenti

Tutti gli utenti che accedono all'Obiettivo devono avere la possibilità di avanzare osservazioni, segnalazioni e reclami, afferenti al loro periodo di permanenza presso l'Obiettivo.

Il registro delle segnalazioni deve essere accessibile in forma fisica, sotto forma di registro che può essere compilato dal visitatore sul posto e successivamente le informazioni ivi riportate devono essere convertite in una base dati accessibile con applicativi standard, in modo da consentire alla Amministrazione di vedere i giudizi del registro, verificare la natura della segnalazione e, se del caso, concordare con il fornitore le modalità di gestione e risposta alla segnalazione stessa, ovvero diversa modalità, accordata dalla stazione appaltante, se proposta in Offerta Tecnica.

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

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

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

Deve essere possibile esprimere un giudizio sulla base di una scala da 1 a 10 e integrare il giudizio con una nota testuale.

8.1.2 GESTIONE DI POSTAZIONE LOCALE DI COMANDO E CONTROLLO

La G.P.G. addetta a questa particolare attività deve assicurare, a titolo indicativo e non esaustivo, lo svolgimento delle seguenti attività:

- vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti, compatibilmente con le possibilità di osservazione, connessi alla sua postazione di lavoro, nonché un utilizzo appropriato degli apprestamenti tecnologici, come ad esempio l'impianto di videosorveglianza, messi a disposizione dell'Amministrazione;
- attivazione e disattivazione dei quadri elettrici;
- apertura, chiusura e controllo degli accessi (di persone, di merci);
- individuazione e segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dell'Obiettivo nonché eventuali ipotesi di reato;
- messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- allontanamento dall'Obiettivo di persone estranee all'attività dell'Obiettivo stesso;
- rilievo di anomalie negli Apprestamenti installati presso l'Obiettivo;
- aggiornamento del GDA e, eventualmente, compilazione del Rapporto di evento anomalo;
- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza fissa;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, qualora richieste dall'Amministrazione.

8.2 TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Il servizio è attivo quando gli uffici sono chiusi come meglio specificato nella tabella sottostante, per l'intera durata del contratto a partire dall'avvio del servizio.

Le segnalazioni di allarme acquisite dalla Centrale Operativa del Fornitore attraverso una linea telefonica dedicata saranno attivabili da parte di un soggetto afferente alla proprietà degli immobili e/o delle Autorità di pubblica sicurezza.

L'Amministrazione, nel Verbale di avvio delle attività, comunicherà le modalità con cui intervenire nelle diverse tipologie di emergenza e, se necessario, procedendo ad allertare le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio di Telesorveglianza deve essere erogato attraverso modalità reattiva, secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Le comunicazioni avvengono su linee telefoniche afferenti all'Amministrazione e i costi sono a suo carico.

Si considera incluso nel Canone del servizio, in caso di necessità, un numero minimo di interventi mensili pari a 3. E' possibile cumulare gli interventi annualmente previsti per un numero complessivo pari a 36 interventi, oltre i quali sarà riconosciuto un ulteriore costo/intervento. Il numero di interventi mensili stimati sono puramente indicativi, per la sola formulazione dell'Offerta, non sono pertanto vincolanti per l'Amministrazione, che è tenuta alla remunerazione dei soli interventi effettivamente effettuati nel mese e non inclusi nel canone.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
1	INL	Piazza della Repubblica n. 59, primo piano, 00185 Roma	Lunedì-venerdì 19:30 – 07:00; Sabato domenica e festivi
2	INL	Piazza della Repubblica n. 59, secondo piano, 00185 Roma	Lunedì-venerdì 19:30 – 07:00; Sabato domenica e festivi
3	INL	Piazza della Repubblica n. 68, primo piano, 00185 Roma	Lunedì-venerdì 19:30 – 07:00; Sabato domenica e festivi
4	INL	Via Torino, nn. 95-98, primo piano, 00185 Roma	Lunedì-venerdì 19:30 – 07:00; Sabato domenica e festivi

In caso di intervento presso l'Obiettivo il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da una G.P.G. a bordo dello stesso mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari 30 minuti.

Numero di interventi inclusi nel canone pari a 3/mese cumulabili per 36 interventi/anno;

Numero di interventi non inclusi nel canone pari a 3/mese (stima).

8.3 GESTIONE CHIAVI

Il servizio deve necessariamente essere svolto da personale in possesso della qualifica di G.P.G.

Il servizio è attivo per l'intera durata del contratto a partire dall'avvio del servizio di vigilanza.

Servizio di vigilanza armata in presenza

Il servizio avrà luogo indicativamente nella fascia oraria 07:00 - 19:30. In caso di necessità la busta sigillata deve essere resa disponibile presso l'obiettivo entro 30 minuti.

Di seguito le principali informazioni relative agli Obiettivi:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di Buste sigillate
1	INL	Piazza della Repubblica n. 59, primo piano, 00185 Roma	1
2	INL	Piazza della Repubblica n. 59, secondo piano, 00185 Roma	1
3	INL	Piazza della Repubblica n. 68, primo piano, 00185 Roma	1
4	INL	Via Torino, nn. 95-98, primo piano 00185 Roma	1

Servizio di vigilanza armata da remoto

Per la rimanente fascia oraria l'unica busta sigillata contenente le chiavi di tutti gli obiettivi sarà detenuta dalla centrale operativa del fornitore per gli eventuali interventi necessari e presa in consegna all'avvio del servizio di vigilanza.

8.4 APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI

Il servizio deve necessariamente essere svolto da personale in possesso della qualifica di G.P.G.

Il servizio avrà luogo:

-alle 07:00 per l'apertura;

-alle 19:00 per la messa in sicurezza notturna degli obiettivi 3 e 4, alle 19:30 per la messa in sicurezza notturna degli obiettivi 1 e 2.

Di seguito le principali informazioni relative agli Obiettivi:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Servizio richiesto	Numero di Ore di servizio
1	INL	Piazza della Repubblica n. 59, primo piano-00185 Roma	- apertura - messa in sicurezza notturna degli Obiettivi	130
2	INL	Piazza della Repubblica n. 59, secondo piano-00185 Roma	- apertura - messa in sicurezza notturna degli Obiettivi	130
3	INL	Piazza della Repubblica n. 68, primo piano-00185 Roma	- apertura - messa in sicurezza notturna degli Obiettivi	130
4	INL	Via Torino, nn. 95-98, primo piano 00185 Roma	- apertura - messa in sicurezza notturna degli Obiettivi	130

All'orario stabilito si provvederà all'apertura mattutina dell'Obiettivo, verificando che non ci siano state effrazioni o altre anomalie.

Durante la messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo il Fornitore deve espletare le seguenti attività:

- Servizio di perlustrazione accurata di tutte le aree, compresi i servizi igienici;
- Verificare che tutte le stanze e i servizi igienici abbiano le finestre chiuse e le luci spente;
- Verificare che all'interno dell'immobile non ci siano situazioni di pericolo;
- Procedere alla chiusura delle porte di accesso e allo spegnimento delle luci delle parti comuni.

Il servizio sarà svolto con retribuzione oraria cumulativa di tutti gli obiettivi.

9 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

9.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE

Con una frequenza mensile il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo dei corrispettivi dovuti in funzione del periodo di fatturazione definito, con puntuale riferimento alle quantità di servizi effettivamente erogati, come riportato nel Verbale di Controllo, ovvero:

- Ore/uomo erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
 - Vigilanza fissa
 - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi;
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
- Numero di interventi presso l'Obiettivo, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
- Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - 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.

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Nel documento riepilogativo dovranno essere esplicitati, almeno:

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

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

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 (dieci) giorni solari dalla consegna. Trascorso il termine senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo al mese precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione.

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

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

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

Nella tabella di seguito è riportato l'elenco delle penali

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
a)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi	Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio delle attività,	Paragrafo 6.3 del Capitolato tecnico integrativo>	Confronto date: data Verbale di avvio delle attività data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	<i>Euro500 per ogni giorno di ritardo</i>
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; a) i cinque giorni precedenti l'inizio del mese solare successivo, per i successivi mesi di Contratto, salvo diverso termine migliorativo b) cinque giorni naturali e consecutivi in caso di richiesta di modifica da parte del D.E.C., salvo diverso termine migliorativo.	Paragrafo 7.1.1 del Capitolato tecnico integrativo>	Confronto date: presentazione Programma Operativo dei Servizi termini indicati nel Capitolato Tecnico	Programma Operativo dei Servizi	Una tantum	<i>Euro500 per ogni giorno di ritardo</i>
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 8 ore dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo.	Paragrafo 7.1.2 del Capitolato tecnico integrativo>	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	<i>Euro 50,00 per ogni ora di ritardo</i>
d)	Ritardo nella presentazione del "Registro delle segnalazioni degli utenti"	Entro 24 ore dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Paragrafo 8.1.1 del Capitolato tecnico integrativo>	Confronto date: data del "Registro delle segnalazioni degli utenti" data di sottoscrizione del Verbale di avvio attività	Registro delle segnalazioni degli utenti	Una Tantum	<i>Euro 30,00 per ogni ora di ritardo</i>
e)	Ritardo nella compilazione del "Rapporto di evento anomalo"	Entro 3 ore dall'evento, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	paragrafo 7.1.2.1. del Capitolato tecnico AS>	Confronto date: data "Rapporto di evento anomalo" data evento	Rapporto di evento anomalo	Una Tantum	<i>50,00 per ogni ora di ritardo</i>
f)	Ritardo nella messa a	Entro la data di avvio del servizio	Paragrafo 7.2 del capitolato tecnico AS	Confronto date:	NA	Una Tantum	<i>Euro500 per ogni</i>

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
	disposizione del Sistema Informativo			data di disponibilità del Sistema Informativo data di avvio del servizio			<i>giorno di ritardo</i>
g)	Mancato funzionamento del Sistema Informativo: mancato rispetto dei Livelli di servizio richiesti	o Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 2 ore; o Tempo massimo di intervento non superiore a 2 ore; o Tempo massimo di ripristino nell'intervallo di un giorno non superiore a 4 ore.	paragrafo 7.2 capitolato tecnico AS	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	<i>Euro 100,00 per ogni mancato rispetto</i>
h)	Ritardo nella messa a disposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine	Entro 20 giorni dalla stipula del Contratto,	Paragrafo 7.3 del capitolato tecnico AS	Confronto date: data di disponibilità del Manuale della Sicurezza Anticrimine al D.E.C. data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	<i>200 euro per ogni giorno di ritardo</i>
i)	Ritardo nella messa a disposizione del Contact Center	dal giorno di inizio erogazione dei servizi	Paragrafo 7.4 del capitolato tecnico AS	Confronto date: data di disponibilità del Contact Center data di erogazione dei servizi	NA	Una Tantum	<i>100 euro per ogni giorno di ritardo</i>
j)	Mancato funzionamento del Contact Center-	o Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 4 ore; o Tempo massimo di intervento non superiore a 2 ore; o Tempo massimo di ripristino nell'intervallo di un giorno non superiore a 2 ore	Paragrafo 7.4 del capitolato tecnico AS	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	<i>Euro 100,00 per ogni episodio di mancato rispetto</i>
k)	Mancato rispetto dei Livelli di servizio richiesti	• Tempo massimo di risposta: 30 minuti;	Paragrafo 7.4 del capitolato tecnico AS	mancato rispetto dei Livelli di Servizio	Giornale delle Attività	Una Tantum	<i>Euro 100,00 per ogni</i>

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
	per il Contact Center	• Numero massimo di contatti non risposti: 3					<i>mancato rispetto</i>
l)	Ritardo nella consegna della reportistica	Come da Capitolato Tecnico	Paragrafo 12	Confronto date: data di disponibilità della reportistica data di erogazione dei servizi	NA	Una Tantum	<i>Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo</i>
m)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro 7 giorni dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo offerto	4.1.2 capitolato tecnico AS	Confronto date: data di richiesta sostituzione con la data di sostituzione - controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	<i>Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo</i>
n)	Sostituzione del personale addetto ai servizi senza previa comunicazione all'Amministrazione	N.A.	4.1.2 capitolato tecnico AS	data di sostituzione	N.A.	Una Tantum	<i>Euro 300,00</i>
o)	Ritardo nella riconsegna dei locali degli Obiettivi e/o eventuali Apprestamenti e/o quant'altro indicato nel Verbale di cessazione delle attività	N.A.	6.42 capitolato tecnico AS	Confronto date: data richiesta riconsegna data riconsegna	N.A.	Una Tantum	<i>Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo</i>
p)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa come da minimi definiti nel Capitolato Tecnico, nonché nell'Offerta Tecnica	Dall'avvio dei servizi	4.1. capitolato tecnico AS	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	<i>Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo</i>
q)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa le	N.A.	5 capitolato tecnico AS	Assessment/ Audit/Verifiche/ Ispezioni	N.A.	Una Tantum	<i>Euro 200 per ogni</i>

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
	"Norme in materia di protezione dei dati personali"						violazione
r)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico e Offerta Tecnica	Sempre vigente a partire dal giorno dall'avvio del servizio.	Paragrafo 5 capitolato tecnico istitutivo	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	200 euro per ogni impegno non rispettato
s)	Ritardo nella presa di servizio del personale rispetto ai tempi stabiliti nel POS	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) e nel Programma Operativo dei Servizi (POS)	paragrafo 7.1 capitolato tecnico AS	Modalità e tempi definiti nel MSA e nel POS data, ora e modalità di esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) Programma Operativo dei Servizi (POS) 	Una Tantum	200 euro per ogni giorno di ritardo
t)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa l'esecuzione dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico	N.A.	paragrafo 7.1 capitolato tecnico AS	Assessment/ Audit/Verifiche/ Ispezioni	N.A.	Una Tantum	200 euro per ogni giorno di ritardo
u)	Ritardo nell'intervento presso l'Obiettivo	Tempi definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	<ul style="list-style-type: none"> Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) Capitolato Tecnico 	Modalità e tempi definiti nel MSA data, ora e modalità di esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) Capitolato Tecnico 	Una Tantum	200 euro per ogni ritardo

11 REPORTISTICA

Si rimanda al paragrafo 12 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo

12 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Si rimanda al paragrafo 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.

Si rimanda al Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo

Appalto Specifico indetto da Ispettorato Nazionale del Lavoro per l'affidamento di Servizi di vigilanza armata agli immobili in presenza e da remoto nell'ambito dello SDA "Servizi di Vigilanza"