

**Guida alla Convenzione  
per l'affidamento del servizio di  
vigilanza armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo  
agli enti locali presenti sul territorio della Regione Lombardia**

**- Lotto 2 -**

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Oggetto della Convenzione .....	3
2.1 Durata della Convenzione e dei contratti.....	4
2.2 Lotti e Quantitativi di Fornitura.....	5
3. Servizi.....	6
3.1 Servizi gestionali .....	6
3.1.1 Pianificazione e programmazione delle attività.....	6
3.1.2 Gestione ordini di Attività a Richiesta.....	7
3.1.3 Centrale operativa, Call center e Portale web.....	9
3.2 Servizi di Vigilanza armata .....	11
3.2.1 Servizio di piantonamento fisso .....	11
3.2.2 Servizio di ronda ispettiva .....	11
3.2.3 Servizio di Teleallarme.....	12
3.2.4 Servizio di Televigilanza .....	12
4. Condizioni economiche .....	13
5. Procedure di applicazione delle penali .....	14
6. Fatturazione e Pagamenti.....	15
7. Modalità di utilizzo della Convenzione.....	15
7.1 Registrazione .....	16
7.2 Ordinativo preliminare di fornitura (OPF) .....	16
7.3 Validità Ordinativo preliminare di fornitura (OPF) e sopralluogo .....	18
7.4 Piano degli interventi.....	18
7.5 Accettazione del Piano degli interventi (PDI) e Ordinativo di fornitura (ODF) .....	18
7.6 Verbale di consegna .....	19
7.7 Verbale di riconsegna .....	20
7.8 Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura (AAODF).....	20
<b>8. Riferimenti del Fornitore .....</b>	<b>21</b>

## 1. Premessa

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare la Convenzione per l'affidamento dei servizi di Vigilanza armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo agli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia, stipulata tra la Città metropolitana di Milano e il RTI tra C.I.V.I.S. Spa, Vedetta 2 Mondialpol Spa, Mondialpol Bergamo Srl, Felma Srl (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario del Lotto 2 della procedura di gara.

Il sistema delle Convenzioni è regolato, in particolare, dall'art. 26 L. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i. e dall'art. 9 D.L. 24 aprile 2014 n. 66 s.m.i.

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti, pertanto le informazioni in essa contenute non possono essere motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni Contraenti (di seguito AC) nei confronti del Fornitore e/o di Città metropolitana di Milano.

Ogni obbligazione derivante dal contratto di fornitura (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) è fra l'AC ed il Fornitore che rimane il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione è disponibile sui siti internet:

- <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione Sei una Amministrazione > Che strumento vuoi usare > Convenzioni > Vigilanza armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo agli enti Locali presenti sul territorio della regione Lombardia – Lotto 2
- [http://www.cittametropolitana.mi.it/soggetto\\_aggregatore](http://www.cittametropolitana.mi.it/soggetto_aggregatore)

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli Ordinativi, ecc.) si possono consultare le risposte ai quesiti pubblicate sul sito [http://www.cittametropolitana.mi.it/soggetto\\_aggregatore/](http://www.cittametropolitana.mi.it/soggetto_aggregatore/) oppure contattare l'indirizzo [gestione.convenzioni@cittametropolitana.milano.it](mailto:gestione.convenzioni@cittametropolitana.milano.it).

Per il supporto alla navigazione del sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) è attivo il servizio di Call Center al numero verde 800753783.

## 2. Oggetto della Convenzione

Oggetto della Convenzione è l'affidamento di servizi di Vigilanza armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo agli Enti Locali presenti sul territorio della regione Lombardia – Lotto 2.

I servizi oggetto dell'appalto sono classificati secondo le seguenti macro-categorie e categorie di servizio così suddivise:

## **A Servizi Gestionali**

- pianificazione e programmazione delle attività
- gestione ordini di Attività a Richiesta
- gestione call center

## **B Servizi Operativi**

- servizio di piantonamento fisso
- servizio di ronda ispettiva
- servizio di Teleallarme
- servizio di Televigilanza

il tutto secondo quanto specificato nel corpo del Capitolato Tecnico.

I Servizi Gestionali sono trasversali a tutti i servizi operativi sopra elencati: sono necessari per la corretta erogazione degli stessi e sono attivati automaticamente con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

I servizi di Piantonamento fisso, Ronda ispettiva, Teleallarme, Televigilanza possono essere invece selezionati liberamente dalle AC, personalizzati nei quantitativi e nelle combinazioni sulla base delle rispettive esigenze. Infatti, allo scopo di fornire alle AC un servizio di vigilanza armata più adattabile alle proprie esigenze, i servizi offerti sono erogabili singolarmente e/o in combinazione tra loro.

Il servizio viene erogato attraverso:

- attività ordinarie prestate a fronte del pagamento di un canone mensile calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti e delle attività effettivamente prestate;
- attività straordinarie, non programmabili, relative a servizi operativi prestati a fronte di pagamento di un extracanone in base ai prezzi dei servizi predefiniti.

L'importo del singolo Ordinativo di Fornitura (ODF) sarà definito da tutti i servizi di interesse delle AC, anche se erogati in tempi diversi, in base alla somma dell'importo a canone dei servizi continuativi o periodici.

Il costo di eventuali servizi straordinari e non programmabili è remunerato sulla base degli Atti Aggiuntivi agli Ordinativi di Fornitura (AAODF).

Il costo dei servizi di gestione è compreso nel canone del servizio di vigilanza.

## **2.1 Durata della Convenzione e dei contratti**

La Convenzione ha la durata di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti alla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi di Fornitura (ODF) ed Atti Aggiuntivi agli Ordinativi di Fornitura (AAODF).

La convenzione può essere prorogata su richiesta della Città metropolitana di Milano una sola volta per la durata massima di ulteriori 12 mesi, qualora alla scadenza del termine non sia stato esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato e fino al raggiungimento del medesimo.

I singoli contratti attuativi della Convenzione, stipulati mediante emissione di Ordinativi di Fornitura da parte delle AC (di seguito “Contratto/i di Fornitura,”) potranno avere una durata minima di 12 (dodici) mesi e massima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo di Fornitura. Le AC possono emettere nuovi Ordinativi di Fornitura soltanto successivamente alla scadenza dei contratti attuativi della Convenzione già stipulati con il Fornitore.

La durata degli eventuali Atti Aggiuntivi, in ogni caso, non può essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo di Fornitura.

## **2.2 Lotti e Quantitativi di Fornitura**

La prestazione dei servizi è divisa in due lotti geografici.

Il Lotto 2 per un importo di 3.000.000 euro è disponibile per gli enti locali situati nel territorio delle Province di Bergamo, Brescia, Pavia, Lodi, Cremona e Mantova.

Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D. Lgs. 50/2016 il valore massimo stimato della Convenzione è di 5.000.000 euro, per effetto dell'eventuale estensione contrattuale di 2.000.000 euro esercitabile dalla Città Metropolitana di Milano.

Gli importi indicati per ciascun Lotto non sono in alcun modo vincolanti né per Città metropolitana di Milano né per le AC e si configurano esclusivamente come limite massimo entro il quale l'Aggiudicatario di ciascun Lotto si impegna ad erogare i servizi in oggetto ai prezzi pattuiti.

L'importo complessivo della fornitura sarà costituito per ogni Lotto dalla somma dei singoli Ordinativi di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi, fino al raggiungimento degli importi massimi precedentemente indicati.

L'adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni avviene secondo il processo di attivazione descritto nel paragrafo 7 della presente guida. Le adesioni possono avvenire nei termini temporali di cui il paragrafo 2.1, oppure fino al raggiungimento dei massimali previsti per lo specifico Lotto geografico.

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono subordinati all'emissione di un Ordinativo di Fornitura di valore almeno pari o superiore ad € 40.000,00, I.V.A. esclusa.

### 3. Servizi

I servizi oggetto della Convenzione sono classificati secondo le seguenti macro categorie

#### A) Servizi gestionali

- pianificazione e programmazione delle attività
- gestione ordini di Attività a Richiesta
- gestione call center

#### B) Servizi di Vigilanza armata

- servizio di piantonamento fisso
- servizio di ronda ispettiva
- servizio di Teleallarme
- servizio di Televigilanza

I servizi di Vigilanza non possono essere effettuati in subappalto.

### 3.1 Servizi gestionali

I servizi gestionali rappresentano lo strumento per ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito della presente Convenzione, non comportano spesa per le A.C. in quanto il loro costo è compreso in quello dei Servizi operativi.

I servizi gestionali si attivano automaticamente in funzione dei Servizi Operativi richiesti con gli Ordinativi di Fornitura e/o con gli Atti Aggiuntivi.

#### 3.1.1 Pianificazione e programmazione delle attività

La pianificazione e la programmazione delle attività vengono svolte dalle seguenti figure professionali.

**Gestori del Servizio:** Referenti, per ogni AC, per il processo di attivazione ed erogazione dei Servizi, dall'invio degli Ordinativi Preliminari di Fornitura (di seguito OPF) all'emissione degli Ordinativi di Fornitura (di seguito ODF). Monitorano i livelli di servizio erogati, gestiscono le eventuali azioni correttive necessarie e coordinano le risorse per risolvere eventuali reclami/disservizi che dovessero pervenire dalle AC, gestendo le comunicazioni operative con le AC di competenza.

**Tecnici adibiti al sopralluogo:** Personale altamente qualificato incaricato dell'analisi dello stato e delle caratteristiche degli edifici, degli impianti di sicurezza presenti e delle tipologie di accessi alle strutture necessaria per valutare il livello di sicurezza e di raccogliere nel dettaglio le esigenze delle AC. I tecnici qualificati avranno infine il compito di recepire eventuali ulteriori informazioni utili

alla predisposizione del Piano degli Interventi (di seguito PDI). Qualora si verificasse un picco di richieste di sopralluoghi iniziali, il Fornitore potrebbe attivare una squadra di consulenti esterni, professionisti in ambito di security e risk assessment.

**Operatori (GPG):** Sono le Guardie Particolari Giurate (di seguito GPG) responsabili dell'erogazione dei servizi presso le sedi delle AC. Coordinate, in base alla zona territoriale di appartenenza dal Gestore del Servizio, le squadre hanno al loro interno un Caposquadra per ogni turno, incaricato di gestire l'operatività sul campo. Si suddividono in:

- Piantonamento fisso (vigilanza, attivazione/disattivazione di apprestamenti tecnologici, controllo accessi, controllo monitor, registro attività, ecc.);
- Ispezione/Ronde (semplice e veicolo-montata);

**Pronto Intervento:** nuclei organizzati per area geografica, svolgono attività di presidio sul territorio. Sono unità costituite da addetti con qualifica di GPG addestrate per intervenire nel minor tempo possibile sugli scatti-allarmi segnalati dalla Centrale Operativa al fine di supportare il personale presente negli edifici.

Maggiori dettagli sul modello organizzativo sono presenti nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

### **3.1.2 Gestione ordini di Attività a Richiesta**

Successivamente alla richiesta da parte delle AC di aderire alla Convenzione attraverso la redazione dell'Ordinativo Preliminare di Fornitura (di seguito OPF), il Fornitore, verificata la validità dello stesso ed inoltrata la relativa notifica, procederà all'effettuazione dei sopralluoghi presso ogni AC. Lo scopo di tali sopralluoghi sarà quello di recepire le esigenze delle singole AC, valutare lo stato e le caratteristiche degli edifici, degli impianti di sicurezza presenti e delle tipologie di accessi alle strutture con il fine ultimo di determinare il rischio criminoso residuo legato alle strutture. Il livello di rischio criminoso individuato a seguito di sopralluogo è un parametro importante per la definizione dei Piani di Intervento (di seguito PDI).

L'organizzazione dei sopralluoghi è strutturata per permettere un rapido affinamento e una corretta finalizzazione del PDI, attraverso l'accuratezza dei dati rilevati e l'efficacia delle informazioni acquisite, nel rispetto dei vincoli temporali richiesti.

I risultati del sopralluogo iniziale e delle interviste condotte saranno riepilogati in una Scheda descrittiva per ciascun sito /immobile, nella quale saranno riportati lo stato e le caratteristiche degli edifici e dei relativi impianti di sicurezza ed il livello di rischio di ciascun sito desunto dalle interviste con i referenti dell'AC che verrà condiviso con il Referente della AC con il quale verrà individuata la configurazione del PDI.

La procedura finalizzata all'esecuzione dei sopralluoghi prevede l'espletamento delle seguenti fasi.

#### *Analisi preliminare dell'OPF*

Tale fase è caratterizzata dalla ricezione degli OPF e dall'analisi delle informazioni in essi contenute.

L'analisi degli OPF è svolta dal Gestore del Servizio del Fornitore il quale verifica i dati prima dell'invio della notifica di validità dell'ordine. A seguito della conferma, l'AC verrà contattata dal Fornitore che provvederà a fissare gli appuntamenti per l'esecuzione dei sopralluoghi.

In tale fase il Gestore del Servizio del Fornitore si interfaccia direttamente con il Referente della AC e, allo scopo di verificare la validità dell'OPF, raccoglie le informazioni utili alla precisa comprensione delle esigenze della AC, anche tramite l'esecuzione di alcune interviste e il reperimento delle planimetrie delle strutture e delle caratteristiche tecnologiche degli impianti di sicurezza esistenti.

Il Gestore del Servizio del Fornitore fornirà inoltre un supporto nella fase di definizione delle esigenze, individuazione delle quantità e qualità dei servizi richiesti in modo tale che il PDI sia strettamente aderente alle reali necessità riscontrate.

Una volta validato l'OPF e terminate le fasi preliminari, il Fornitore elaborerà le informazioni ricevute al fine di definire le modalità di intervento per ridurre le tempistiche ed ottimizzare l'esecuzione delle attività di sopralluogo.

Tutte le informazioni recepite e le analisi condotte in fase preliminare rappresenteranno la base di partenza per le misurazioni che saranno eseguite dalle squadre che effettueranno i sopralluoghi obbligatori.

Congiuntamente all'emissione dell'Ordinativo preliminare di Fornitura (OPF), l'AC deve predisporre e trasmettere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze Standard (DUVRI), redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008. Tale documento potrà, inoltre, essere aggiornato/integrato su proposta del Fornitore al momento della presentazione del Piano degli Interventi (PDI). Il documento dovrà contenere l'indicazione delle possibili interferenze che possono venire a crearsi nello svolgimento del servizio e le conseguenti misure adottate per eliminare le interferenze stesse (DUVRI) e i relativi costi. Per la compilazione del DUVRI le AC possono personalizzare il modello messo a disposizione nella documentazione della Convenzione.

### *Incontro di orientamento e Esecuzione dei sopralluoghi*

Preliminarmente ai sopralluoghi il fornitore elaborerà una cartografia del territori della AC che sarà utilizzata in un primo incontro di orientamento con i referenti della AC. Durante questo incontro il Fornitore, oltre a proporre la presenza dei referenti dell'Organo esecutivo e dei dirigenti dei servizi tecnici coinvolti, raccoglierà dalla AC tutte le informazioni necessarie per predisporre un PDI adeguato e trasferirà alla AC informazioni e cognizioni riguardo al rischio criminalità nella specifica fattispecie territoriale.

Durante l'esecuzione dei sopralluoghi, i Tecnici ad essi adibiti verificheranno e riporteranno sulla scheda descrittiva:

- lo stato degli impianti di sicurezza e i dispositivi di teleallarme in uso;
- lo stato di sicurezza degli accessi agli edifici;



- il profilo generale di rischio degli immobili in relazione alle caratteristiche del contesto (visibilità dalle strade e piazza, illuminazione, ecc.)

Più in particolare la Scheda descrittiva riporterà informazioni atte a rappresentare l'effettivo grado di vulnerabilità dei siti/immobili in relazione al quale andrà calibrato il servizio di sicurezza.

La Schede riporteranno ad esempio:

- Sicurezza fisica
- Gestione sistemi di sicurezza
- Vigilanza e presidi
- Attività di sensibilizzazione e formazione security

Al termine dell'esecuzione del sopralluogo il Fornitore metterà a disposizione della AC un Rapporto contenente una matrice di rischio che permette la visualizzazione di tutti i risultati ottenuti, la tipologia e la gravità di rischio a cui sono soggette le strutture della AC. I contenuti del Rapporto non sono vincolanti per la AC al fine della predisposizione del PDI.

### *Piano Degli Interventi (PDI)*

L'obiettivo del PDI è di fornire all'AC un quadro completo della proposta e di valutare benefici e costi della configurazione dei servizi. Il PDI che sarà presentato all'AC con una descrizione chiara ed efficace di tutte le soluzioni proposte: il documento affronta nel dettaglio gli aspetti tecnici, organizzativi ed economici oltre a motivare ognuna delle proposte con l'ausilio delle analisi preliminari condotte in funzione dei sopralluoghi.

La configurazione del PDI verrà avviata già dalla fase di preparazione al sopralluogo e verrà progressivamente alimentata dalle informazioni via via acquisite, attraverso un processo reiterativo di approfondimento e affinamento.

Il Fornitore deve trasmettere il PDI, redatto in forma elettronica firmato digitalmente, attraverso le modalità definite nel successivo paragrafo 7.

### **3.1.3 Centrale operativa, Call center e Portale web**

La Centrale Operativa del Fornitore è ubicata presso la Sede Centrale di CIVIS S.p.A. presso Via Piero della Francesca n. 45, Milano, attiva H24, 7/7, completamente blindata e dotata delle più moderne attrezzature e tecnologie, relativamente alla ricezione e gestione dei segnali di allarme, telefonici e video.

La Centrale Operativa:

- riceve e gestisce allarmi antintrusione e tecnologici (antincendio, rilevazione fumi ecc.) H24, 7/7
- gestisce guasti e anomalie ai sistemi di allarme locali H24, 7/7
- attiva e disattiva, se richiesto, gli impianti locali da remoto
- gestisce sistemi antirapina/antiaggressione
- effettua ronde video da remoto in tempo reale
- registra digitalmente e gestisce le immagini, a norma del D.Lgs 30 Giugno 2003, 196.

A totale garanzia delle AC il Fornitore possiede un'ulteriore Centrale Operativa ubicata a Vicenza, con la funzione di back up di quella principale.

Al fine di garantire la piena continuità operativa il Fornitore si è dotato di un piano di "Disaster Recovery e Business Continuity che prevede l'utilizzo di una soluzione software di Alta Affidabilità tramite la quale tutti i dati residenti su sistema principale vengono automaticamente replicati a caldo su un sistema iSeries di Backup, ubicato presso la sala macchine della sede di Vicenza.

Il Call Center si configura come un efficace canale di comunicazione tra le AC e il Fornitore, è ubicato presso la sede centrale del Fornitore ed è attivo con un numero verde dedicato.

La caratteristica del Call Center risiede nella capacità di gestire flussi di comunicazione multicanale, aggiungendo l'utilizzo dello strumento telefonico altri strumenti/canali di comunicazione quali il Portale Web, la posta elettronica, fax dedicato.

Il Call Center si configura come prima interfaccia tra AC ed il Fornitore per lo scambio informativo, tra le sue attività rientrano:

- adempimento delle pratiche amministrative
- verifica della contabilizzazione dei servizi
- modifica dei servizi, dove e se previsto
- presa in carico e gestione di eventuali criticità.

Il portale web sarà utilizzato come strumento di reportistica, raccolta informazioni e trasmissione dei dati all'AC.

L'accesso al portale web avviene tramite un qualunque browser aggiornato ed una semplice profilazione, non è richiesto alcun software aggiuntivo.

Le più importanti funzionalità del portale web sono:

- Monitoraggio eventi di centrale operativa: è lo strumento di consultazione attraverso il quale il cliente mantiene il pieno controllo degli eventi avvenuti presso i propri siti vigilati, pervenuti e gestiti dalle centrali operative. Il sistema è completamente integrato e collegato in tempo reale con le piattaforme del nostro RTI. Parte integrante dello strumento è un evoluto sistema di mailing che informa tempestivamente il cliente in merito ad eventi rilevanti sulla base di criteri personalizzabili per singolo cliente.
- Monitoraggio richieste di servizio di vigilanza: è lo strumento unificato di comunicazione tra cliente, backoffice ed istituti corrispondenti. Consente al cliente di immettere nuove richieste di servizio e monitorarne lo stato di avanzamento mantenendo il pieno controllo delle attività in corso e/o future e la consultazione delle attività storiche in base a crescenti livelli di approfondimento del dato.
- Report On Line: è lo strumento di reportistica che consente di consultare tutte le informazioni operative, commerciali e amministrative di pertinenza, in modo analitico o aggregato, sulla base di svariati criteri di classificazione standard oppure specifici del cliente. Tutti i report sono estraibili nei formati più comuni o rappresentabili attraverso diverse tipologie di grafico.

## **3.2 Servizi di Vigilanza armata**

I Servizi di vigilanza armata verranno eseguiti da Guardie Particolari Giurate in conformità con il T.U.L.P.S. e con il D.M. 269/2010. Le Guardie sono tutte autorizzate all'esercizio delle proprie funzioni da decreti prefettizi rilasciati dalle competenti prefetture.

La Convenzione prevede i seguenti servizi di vigilanza armata, per i quali si rimanda alla più completa descrizione nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.

### **3.2.1 Servizio di piantonamento fisso**

L'esecuzione del servizio è demandata alle GPG sulla base di quanto progettato e pianificato in fase di programmazione e di quanto concordato con l'Amministrazione Contraente e nel rispetto di tutte le norme comportamentali stabilite.

Il servizio di vigilanza fissa consiste nella presenza costante presso l'Obiettivo di GPG in possesso dei mezzi di difesa e degli equipaggiamenti prescritti dal vigente Regolamento di Servizio degli Istituti di Vigilanza Privata e dal Capitolato Tecnico nel rispetto dei tempi e delle modalità previste, garantendo puntualità e continuità del servizio.

A livello operativo il coordinamento è svolto dal Gestore del Servizio e qualora non presente dal Capo Turno, che in particolare:

- predisporre l'ordine di servizio della GPG e lo lascia in sede operativa per la distribuzione;
- verifica il corretto utilizzo degli impianti di sicurezza;
- comunica alla sede operativa eventuali anomalie riscontrate sugli impianti di sicurezza;
- verifica il corretto funzionamento di automezzi e dotazioni;
- verifica il corretto utilizzo dei DPI e il rispetto delle norme comportamentali da parte delle GPG in servizio.

Inoltre, la Guardia in servizio avrà in dotazione i seguenti sistemi di comunicazione:

- apparato radio ricetrasmittente per consentire un costante collegamento con la propria Sede Operativa e con eventuali pattuglie presenti nella zona;
- dispositivo automatico anti-aggressione e anti-malore "uomo morto" che deve essere sempre tenuto applicato al cinturone della divisa e che, se la Guardia rimane stesa a terra per più di qualche secondo, entra automaticamente in azione ed invia un allarme (non più bloccabile) alla Sede Operativa;
- smartphone o tablet, in grado di scattare foto, effettuare telefonate di servizio e di accedere al Sistema Informatico, attraverso le funzionalità mobile disponibili;
- dispositivo di registrazione dei controlli effettuati.

### **3.2.2 Servizio di ronda ispettiva**

Il servizio di vigilanza ispettiva, comunemente chiamata ronda, rappresenta un aspetto fondamentale nella gestione della sicurezza di un sito. La pattuglia ad intervalli casuali si reca

presso i luoghi oggetto della sua attività per effettuare l'ispezione dello stabile esterno/perimetrale e/o degli ambienti sottoposti ai controlli al fine di verificarne lo stato dei luoghi e delle cose.

Il tempo di presenza all'interno della proprietà vigilata varia in funzione delle dimensioni dell'area e degli stabili di pertinenza ma soprattutto della tipologia di controlli che vengono richiesti, se interni e/o esterni.

Tutte le GPG adibite ai servizi di ronda semplice avranno a disposizione sui loro smartphone l'applicativo Datix 2APP che permette la verifica dei passaggi del personale ispettivo tramite la "lettura" di terminali di controllo (Tag NFC) installati lungo il percorso, la certificazione delle presenze degli operatori.

Il Fornitore doterà gli edifici (qualora non ne fossero già provvisti) di TAG NFC posizionati in determinati punti della struttura (ingressi, angoli del perimetro esterno, punti "critici", ecc.). Grazie infatti alla tecnologia NFC (Near Field Communication) è possibile la certificazione di un evento abbinando l'ID del Tag NFC con data, ora ed eventualmente coordinate GPS.

### **3.2.3 Servizio di Teleallarme**

Il servizio di Teleallarme prevede il controllo ed il monitoraggio del sistema di allarme dalla Centrale Operativa ed il conseguente intervento per la gestione dell'eventuale allarme presente. I controlli possono riguardare ogni tipo di evento: allarme antincendio, antirapina, antintrusione.

Il personale operativo monitorerà lo stato degli impianti di allarme presi in carico presso l'obiettivo secondo le modalità concordate per l'erogazione del servizio.

In caso di manifestazione di situazione anomala, all'arrivo di una segnalazione di allarme proveniente dai sistemi di sicurezza presenti presso l'obiettivo, l'operatore provvede a:

- effettuare i controlli necessari a valutare la credibilità dell'allarme;
- prendere in carico la segnalazione di allarme pervenuta;
- se previsto ed opportuno in relazione alla gravità della situazione, contattare il Referente della Fornitura nominato dalle singole AC;
- contattare le autopattuglie itineranti, scelte tra quelle che si trovino nelle condizioni migliori per giungere tempestivamente sull'obiettivo;
- se la natura del caso lo consiglia, allertare gli organismi istituzionali competenti, quali le Forze dell'Ordine, i VV.FF. e il Pronto Soccorso, fornendo loro i dati esatti relativi alla sede e all'allarme, al fine di facilitarne l'intervento.

### **3.2.4 Servizio di Televigilanza**

Il servizio di Televigilanza ha fondamentalmente le stesse caratteristiche del servizio di Teleallarme, ma ha in più la possibilità di ricevere segnalazioni di allarmi video che vengono

registrate su hard disk installati presso la Centrale Operativa, e la possibilità di effettuare interrogazioni video cicliche o saltuarie delle varie periferiche su richiesta dell'AC e fornite alla stessa su qualsiasi supporto informatico.

Questo permette di vedere cosa avviene all'interno della struttura e di effettuare degli accessi periodici per verificare che non ci siano situazioni critiche da gestire. In caso di allarme si attivano le medesime procedure del servizio di teleallarme.

Si precisa che il Servizio di Televigilanza sarà svolto dalle GPG nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/03 e s.m.i.).

### 3.2.5 Servizio di video analisi

Il Fornitore, attraverso la Centrale Operativa, gestisce la modalità reattiva con la tecnologia di motion detection per telecamere che rappresenta una delle funzionalità più avanzate nel settore della televigilanza: si tratta di un servizio (non richiesto dal Capitolato Tecnico di gara) che non costituisce offerta aggiuntiva rispetto alle prestazioni oggetto della Convenzione, ma che potrà essere reso disponibile alle AC a valle di accordi contrattuali specifici laddove le esigenze specifiche di sicurezza lo rendessero necessario.

Grazie alla rilevazione del movimento (motion detection), la telecamera è in grado di rispondere in modo intelligente a determinati segnali "catturati" all'interno dell'inquadratura. In tal modo il livello di sicurezza è senza dubbio maggiore rispetto alla tradizionale "televigilanza", soprattutto in contesti pubblici.

Un esempio è l'ingresso di un corpo estraneo nell'inquadratura, per cui se la telecamera dotata di funzionalità motion detection riprende il parcheggio di un immobile piuttosto che il cortile di una scuola, la comparsa di un uomo o di un veicolo (o altro ancora) invierà un segnale alla Centrale Operativa permettendo all'operatore di poter verificare sia la modalità Live che il preregistrato, al fine di determinare se l'evento deve essere trattato come allarme o archiviato e storicizzato.

## 4. Condizioni economiche

I prezzi dei servizi di vigilanza sono costituiti da prezzi unitari offerti dal Fornitore (IVA esclusa). Tali prezzi unitari sono utilizzati per determinare il canone relativo alle attività ordinarie nonché per determinare il corrispettivo extra-canone relativo alle attività straordinarie.

<b>Servizio</b>	<b>Valore</b>	<b>Unità di Misura</b>
Piantonamento Fisso	19,11	Euro/Ora
Ispettivo / Ronde	0,29	Euro/Minuto
Teleallarme	80,00	Euro/Mese
Televigilanza	90,00	Euro/Mese

I prezzi risultanti dall'aggiudicazione della procedura resteranno fissi ed invariabili per tutta la durata della Convenzione, anche se prorogata. Si richiama in tal senso quanto disposto dall'art. 106 comma 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e più precisamente nella parte in cui stabilisce "per i contratti relativi a servizi e forniture stipulati dai soggetti aggregatori restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1 comma 511 della legge 28/12/2015 n. 208".

## **5. Procedure di applicazione delle penali**

Con riferimento a ciascun Contratto attuativo di Fornitura della Convenzione, in ogni caso di inadempimento non imputabile all'AC ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio, sono stabilite delle penali secondo quanto specificato nello Schema delle penali disponibile nella documentazione alla Convenzione (mod. 7).

Spetta alla Città Metropolitana di Milano o alla singola AC interessata procedere alla rilevazione, alla contestazione, all'istruttoria, all'accertamento ed all'applicazione delle penali.

Per gli inadempimenti nei confronti della Città Metropolitana di Milano (numeri da 1 a 4), le AC devono tempestivamente comunicare via PEC al Soggetto Aggregatore gli eventuali ritardi che ritengano da sanzionare al fine dell'applicazione delle relative penali.

Ai fini della contestazione delle penali, in tutte le ipotesi di inadempimento per ritardo della prestazione, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni stabilite nella Convenzione e nei relativi Ordinativi di Fornitura: in tal caso l'AC e Città Metropolitana di Milano, per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali sino al momento in cui i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali.

Constatato l'inadempimento, l'AC e/o la Città Metropolitana di Milano, per quanto di rispettiva competenza, comunicheranno al Fornitore la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultimo potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio dell'AC e/o della Città Metropolitana di Milano a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le relative penali. Le AC e/o la Città Metropolitana di Milano potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali, con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

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

## 6. Fatturazione e Pagamenti

La fatturazione avviene mensilmente, pertanto il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura relativa al Canone del mese precedente. Ciascuna fattura deve recare l'indicazione dell'Ordinativo di Fornitura (relativi ad attività a Canone) ed alla stessa deve essere allegata la relativa documentazione di controllo comprovante i servizi effettuati.

L'importo delle singole rate (canoni) può essere ridotto dall'AC per compensazione con gli importi determinati dall'applicazione delle penali.

Entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione l'AC può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si ritiene accettata.

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

Nelle fatture devono essere esplicitati:

- l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni servizio attivato;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'AC dovuti all'applicazione di Penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli.

L'AC 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.

La fatturazione delle attività straordinarie extra-canone per le attività svolte sulla base di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo di Fornitura, avviene sempre mensilmente con fattura separata rispetto all'attività a canone seguendo le modalità descritte in precedenza. Ciascuna fattura deve altresì recare l'indicazione puntuale degli Atti Aggiuntivi ai quali si riferiscono le attività oggetto di fatturazione.

Resta fermo l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione ai sensi dell'articolo 1, commi 209-214 della L. 24 dicembre 2007 n. 244.

## 7. Modalità di utilizzo della Convenzione

I paragrafi a seguire illustrano nel dettaglio le modalità di utilizzo della Convenzione.

In fondo a questa Guida lo schema "Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione" illustra sinteticamente tutte le fasi del processo di attivazione dei servizi.

## 7.1 Registrazione ed utilizzo della piattaforma [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sulla portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

1. Registrazione Base (chi sei)
2. Abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completarle entrambe.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni, di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti.

L'abilitazione avviene solo con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione da [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) (MEPA, Accordo Quadro, Convenzioni, etc..) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

È onere delle Amministrazioni Contraenti e del Fornitore verificare preventivamente la legittimazione ad aderire alla Convenzione.

Tutte le seguenti attività avvengono tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente attraverso [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) o tramite PEC. La Città metropolitana di Milano non interagisce e non ha visibilità su queste procedure.

## 7.2 Ordinativo preliminare di fornitura (OPF)

A seguito dell'attivazione della Convenzione, ciascuna Amministrazione interessata dovrà emettere un Ordinativo Preliminare di Fornitura, finalizzato alla richiesta di un sopralluogo da parte del Fornitore ed al ricevimento di un preventivo di spesa, secondo quanto riportato al successivo paragrafo.

L'OPF (modello 1 – documentazione della Convenzione) quale dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- 1) Riferimenti dell'Amministrazione e del delegato rappresentante, inclusivo di recapiti telefonici ed elettronici;
- 2) Servizi che intende attivare;
- 3) Elenco delle sedi e degli immobili oggetto del servizio;
- 4) Informazioni preliminari relative al servizio richiesto;



5) Menzione di eventuali protocolli e piani di sicurezza attualmente in uso presso le Amministrazioni contraenti che saranno aggiunti tra gli allegati;

Sarà inoltre obbligatorio allegare all'OPF il DUVRI (Modello 12 –documentazione Convenzione), redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008. Il DUVRI, emesso dall'AC, potrà essere aggiornato per ciascuna Sede richiedente in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sul servizio. Tale documento potrà, inoltre, essere aggiornato/integrato su proposta del Fornitore al momento della presentazione del Piano degli Interventi (PDI). Il documento dovrà contenere l'indicazione delle possibili interferenze che possono venire a crearsi nello svolgimento del servizio e le conseguenti misure adottate per eliminare le interferenze stesse e i relativi costi. Non vanno indicati i rischi generici propri dell'attività del Fornitore in quanto trattasi di rischi per i quali vi è l'obbligo del Fornitore medesimo di redigere un apposito documento di valutazione e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo tali rischi.

L'OPF non impegna alla spesa e consiste sostanzialmente nella richiesta al Fornitore per le realizzazioni del sopralluogo e successiva redazione del PDI.

Una volta effettuato il login sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- Ricerca la presente Convenzione tra le Convenzioni pubblicate da Consip, attraverso gli strumenti di ricerca e navigazione disponibili
- Prende visione della scheda riassuntiva
- Entra nel dettaglio del lotto di competenza
- Prende visione della documentazione relativa al lotto di competenza
- Scarica e compila i files editabili del OPF e del DUVRI (i modelli sono disponibili nella documentazione del lotto della Convenzione). E' consigliabile dare ai file nomi parlanti per facilitare le operazioni di firma e caricamento.
- Compila tutti i campi obbligatori della maschera per l'invio e carica sulla piattaforma i files dell'OPF e DUVRI trasformati in pdf e firmati digitalmente. Questi due allegati sono obbligatori e sono richiesti dal sistema con campi specifici (il primo denominato OPF/ODF/AAODF e il secondo DUVRI). L'utente troverà un terzo campo per un allegato obbligatorio con denominazione PDI: in questa fase della procedura dovrà allegare un file vuoto firmato digitalmente. Potrà poi, se utile, aggiungere altri allegati facoltativi (ad esempio richieste specifiche o indicazioni più dettagliate degli stabili) seguendo le istruzioni presenti sulla piattaforma.
- Dal carrello, procede con la creazione dell'ordine in formato elettronico e al suo salvataggio sul proprio PC.
- Dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio al Fornitore tramite il sistema.

### **7.3 Validità Ordinativo preliminare di fornitura (OPF) e sopralluogo**

Il Fornitore, ricevuto l'Ordinativo preliminare di fornitura (OPF), deve controllare la validità e la legittimazione dell'Amministrazione ad aderire alla Convenzione. Entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare attraverso la piattaforma [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) all'Amministrazione la validità o meno dell'OPF.

Il Fornitore, entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di notifica della validità dell'Ordinativo preliminare di fornitura (OPF), dovrà concordare con l'Amministrazione in forma scritta le date del/i sopralluogo/hi presso gli edifici individuati nell'OPF.

Nel corso dei sopralluoghi, effettuati come descritto nel precedente paragrafo 3.1.2, il Fornitore dovrà effettuare tutti i rilievi previsti nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica ed in particolare verificare:

- lo stato degli impianti di sicurezza e i dispositivi di Teleallarme attualmente in uso;
- lo stato di sicurezza degli accessi agli edifici.

### **7.4 Piano degli interventi**

Entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi, decorrenti dall'esecuzione dell'ultimo sopralluogo, il Fornitore dovrà trasmettere in forma scritta all'Amministrazione il documento denominato "Piano degli Interventi" (PDI).

Il PDI (Modello 2 – documentazione Convenzione) dovrà contenere almeno le seguenti informazioni minime:

- elenco degli immobili o aree oggetto dei servizi;
- tipologia dei servizi da erogare;
- piano della sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- censimento qualitativo e quantitativo di ciascun impianto attualmente in uso presso l'Amministrazione;
- importo della spesa per i servizi da erogare;
- nominativo del Gestore del Servizio per il PDI;

Al PDI dovrà essere allegato il DUVRI sottoscritto digitalmente per accettazione

### **7.5 Accettazione del Piano degli interventi (PDI) e Ordinativo di fornitura (ODF)**

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PDI da parte del Fornitore, potrà alternativamente:

1) rigettarlo, con giustificata motivazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, per importi errati rispetto a quanto offerto in gara; indirizzi errati degli immobili, mancata copertura complessiva del Servizio richiesto in fase di OPF. In caso di rifiuto del PDI il Fornitore sarà tenuto

ad emettere un successivo PDI che recepisca le modifiche richieste entro e non oltre 15 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento del rigetto dell'PDI;

2) accettarlo, tramite l'emissione dell'Ordinativo di fornitura (ODF). L'ODF dovrà contenere in allegato il PDI accettato da parte dell'Amministrazione.

3) Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione del Piano degli Interventi (PDI), oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano degli Interventi e il relativo Ordinativo Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui all'Ordinativo Preliminare di Fornitura.

Per l'invio dell'Ordinativo di Fornitura, l'utente in possesso del Piano di intervento definitivo, effettua il login sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, utente:

- Ricerca la Convenzione sulla quale ha effettuato l'OPF, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili.
- Entra nel dettaglio del lotto di competenza.
- Scarica e compila l'ODF editabile (Modello 3) che, trasformato in pdf e firmato digitalmente, verrà allegato nel successivo step.
- Aggiunge al carrello i diversi servizi previsti nel PDI. Ogni servizio ha una riga dedicata, la piattaforma completa il calcolo dopo l'inserimento dei dati. L'ordine che verrà generato è complessivo per tutti i servizi richiesti.
- Dal carrello, procede con la creazione dell'ordine in formato elettronico aggiungendo gli allegati obbligatori ODF, PDI e DUVRI ed eventuali allegati facoltativi (ad esempio, verbali dei sopralluoghi) e al suo salvataggio sul proprio PC.
- Dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al fornitore tramite il sistema.

## 7.6 Verbale di consegna

Entro e non oltre 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'Ordinativo di fornitura (ODF) l'Amministrazione ed il Fornitore devono sottoscrivere il Verbale di Consegna (Modello 4 – documentazione Convenzione) che rappresenta il documento con il quale il Fornitore formalmente inizia l'esecuzione dei servizi richiesti. All'atto della consegna il Fornitore metterà a disposizione della AC il Manuale di Sicurezza Anticrimine di cui al precedente paragrafo 3.2.

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

La data del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

## 7.7 Verbale di riconsegna

Alla data di scadenza dell'Ordinativo di fornitura (ODF) l'Amministrazione ed il Fornitore devono sottoscrivere il Verbale di riconsegna (Modello 5 – documentazione Convenzione) che rappresenta il documento con il quale il Fornitore formalmente termina l'esecuzione dei servizi richiesti.

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

La data del Verbale costituisce la data di cessazione dell'erogazione dei servizi.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o a un terzo soggetto (persona fisica o giuridica) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.

## 7.8 Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura (AAODF)

L'Ordinativo di Fornitura (ODF) può essere modificato/integrato tramite l'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura (AAODF, Modello 6 – documentazione Convenzione), per variazioni che conseguentemente comportino modifiche/integrazioni/annullamenti dei servizi richiesti, di seguito indicate in via esemplificativa:

- qualora l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi;
- qualora l'Amministrazione intenda apportare variazioni (in aumento e/o in diminuzione) a servizi già esistenti;
- qualora l'Amministrazione intenda procedere all'annullamento di servizi già esistenti.

Gli AAODF possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione. L'emissione di uno o più AAODF non comporta variazioni della scadenza del Contratto di Fornitura. Pertanto eventuali successivi AAODF, emessi obbligatoriamente entro la data di scadenza della Convenzione attivano servizi che avranno la medesima data di scadenza del primo servizio attivato nell'Ordinativo di Fornitura.

L'AAODF implica la necessità di aggiornamento anche del PDI che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

Durante il caricamento il sistema chiederà il codice dell'ODF principale che l'Atto aggiuntivo modifica/integra.

E' possibile che si debba redarre un nuovo DUVRI se cambiano le condizioni di sicurezza. All'AAODF andrà comunque obbligatoriamente allegato il DUVRI (originale o modificato secondo il caso).

La gestione dell'AAODF avviene obbligatoriamente attraverso la piattaforma [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) analogamente a quanto avviene per il primo ordine di fornitura.

## 8. Riferimenti del Fornitore

Il Call Center del Fornitore è a disposizione delle AC tutti i giorni dell'anno con i seguenti orari : dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30 per informazioni commerciali e attivazione servizi, dalle ore 17,30 alle ore 8,30 e H24 il sabato, domenica e festivi per richieste di emergenza.

Numero verde 800 909 658

Fax 02.4237781

Pec: [civis.cittametropolitana@pec.it](mailto:civis.cittametropolitana@pec.it)

Referente del Fornitore: Dott. Matteo Viganò

## Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione

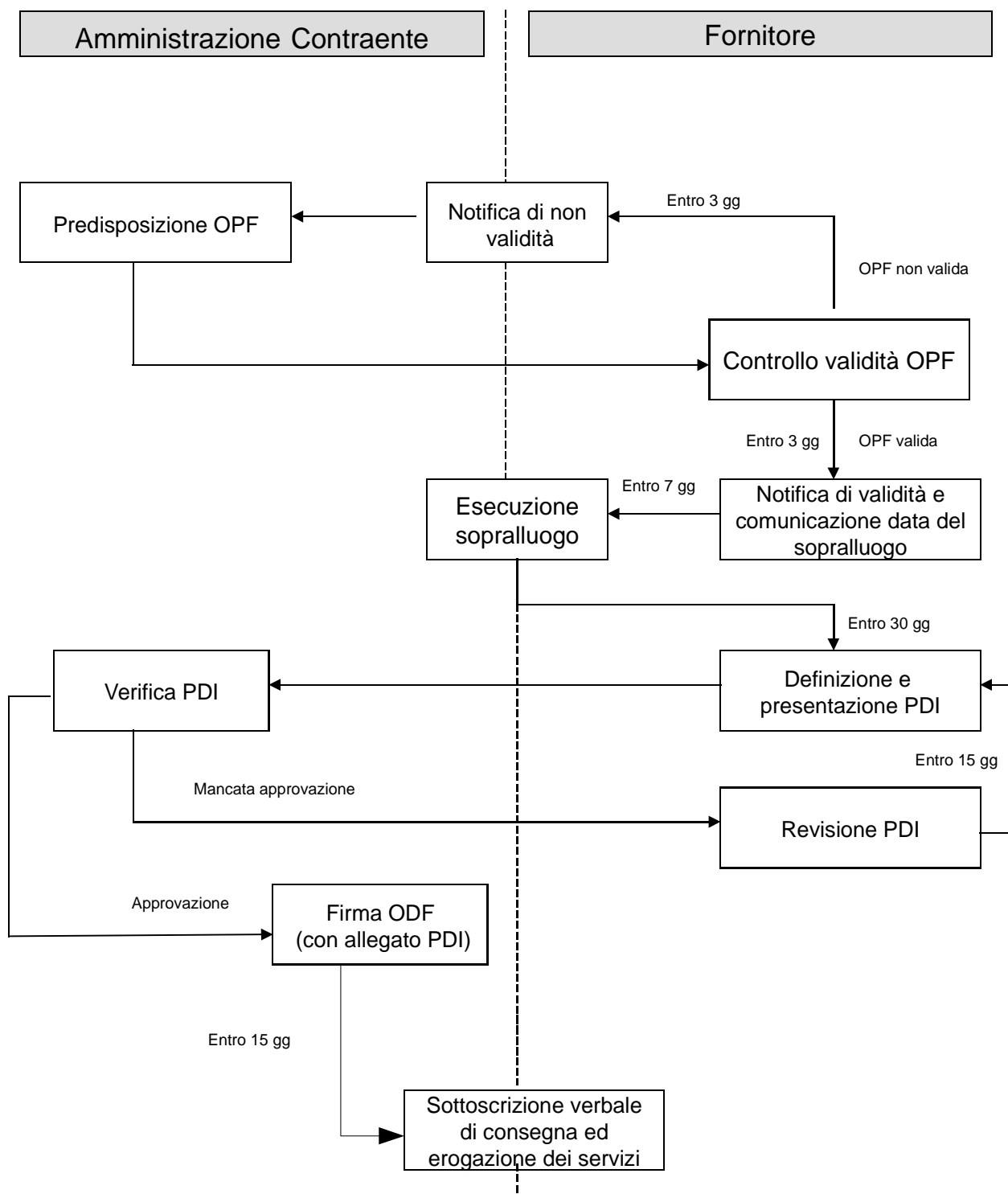


Figura 1 – Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione