

**ALLEGATO N. 8**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI  
VIGILANZA ARMATA PRESSO I SITI IN USO A QUALSIASI TITOLO  
AGLI ENTI LOCALI MEDIANTE CONVENZIONE EX ART. 26 L. 488/99 E  
ART. 1 CO. 499 L. 208/2015 SUDDIVISA IN LOTTI A FAVORE DEGLI ENTI  
LOCALI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA**

**CAPITOLATO TECNICO**

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate.*

RUP : Dott. Paolo Bianco

## Indice

Premesse.....	4
Art. 1 – Oggetto dell'appalto.....	4
1.1 – Valore minimo dei contratti di fornitura.....	5
Art. 2 – Glossario.....	5
Art. 3 – Modalità di adesione alla Convenzione.....	6
3.1 – Ordinativo preliminare di fornitura (OPF).....	7
3.1.1 - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI).....	7
3.2 – Validità Ordinativo preliminare di fornitura (OPF) e sopralluogo.....	7
3.3 – Piano degli interventi (PDI).....	8
3.4 – Accettazione del Piano degli interventi (PDI) e Ordinativo di fornitura (ODF).....	8
3.5 – Verbale di consegna.....	9
3.6 – Verbale di riconsegna.....	9
3.7 – Atto aggiuntivo all'Ordinativo di fornitura (AAODF).....	9
Art. 4 – Descrizione dei servizi oggetto dell'appalto.....	10
4.1 - Servizio di piantonamento fisso mediante l'impiego di guardia particolare giurata armata.....	10
4.1.1 – Modalità di esecuzione.....	10
4.1.2 – Dotazioni tecniche.....	10
4.1.3 – Modalità di controllo del servizio.....	11
4.2 - Servizio ispettivo / ronde.....	11
4.2.1 – Modalità di esecuzione.....	11
4.2.2 – Dotazioni tecniche.....	12
4.2.3 – Modalità di controllo del servizio.....	12
4.3 - Servizio di teleallarme.....	13
4.3.1 – Modalità di esecuzione.....	13
4.3.2 – Dotazioni tecniche.....	14
4.3.3 – Modalità di controllo del servizio.....	14
4.4 - Servizio di televigilanza.....	14
4.4.1 – Modalità di esecuzione.....	14
4.4.2 – Dotazioni tecniche.....	15
4.4.3 – Modalità di controllo del servizio.....	15
Art. 5 - Modalità di esecuzione del servizio di teleallarme – precisazioni.....	15
Art. 6 – Servizio straordinario.....	16
Art. 7 – Centrale Operativa.....	16
Art. 8 – Prezzi unitari dei servizi.....	17
Art. 9 – Gestione dei disservizi/inadempimenti e dei reclami.....	17
9.1 - Disservizi/inadempimenti” e dei reclami.....	17
9.2 - Reclami.....	18
Art. 10 – Strutture dedicate al servizio.....	18
10.1 – Struttura Organizzativa.....	18
10.2 – Struttura Operativa.....	20
10.3 – Requisiti Professionali degli Operatori (GPG).....	21
10.3.1 – Formazione di base e specialistica degli Operatori (GPG).....	21

10.4 – Trattamento dei dati personali.....	22
Art. 11 – Penali.....	22
Art. 12 – Visite e Verifiche.....	23
12.1 - Verifiche sulla qualità dei servizi.....	23
12.2 - Customer Satisfaction.....	23
12.3 - Servizio di verbalizzazione delle attività.....	24
Art. 13 – Rendicontazione, fatturazione e pagamento.....	24
13.1 – Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone.....	24
13.2 – Modalità di rendicontazione e fatturazione extra canone.....	25
Art. 14 – Reportistica.....	26
14.1 – Reportistica Amministrazione Contraente.....	26
14.1.1 – Resoconto annuale.....	26
14.2 – Reportistica Soggetto Aggregatore.....	26
14.2.1 - Relazione finale sull’andamento della Convenzione.....	27
14.2.2 – Altre informazioni.....	27

## Premesse

La Città metropolitana di Milano, in qualità di soggetto aggregatore ai sensi dell'art. 9 del DL 66/14 conv. in L. 89/2014, (di seguito per brevità anche Stazione appaltante) ha indetto una Gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs.n. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di di vigilanza armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo, o mediante convenzione ex art. 26 l. 488/99 e art. 1 co. 499 l. 208/2015, a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia suddivisa in Lotti territoriali come di seguito indicati,

### **Lotti:**

**Lotto 1: Città metropolitana di Milano e Province di Monza e Brianza, Lecco, Como, Sondrio e Varese -**

**Lotto 2: Province di Brescia e Bergamo, Pavia, Lodi, Mantova e Cremona -**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici prestazionali, i rapporti tra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata di seguito indicati.

**Il mancato rispetto dei termini indicati nel presente Capitolato Tecnico, determina l'applicazione al Fornitore, da parte di Città Metropolitana di Milano e/o da parte dell'Amministrazione contraente, delle relative penali (appendice n. 7).**

## **Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.**

Il presente Capitolato tecnico ha per oggetto la disciplina della fornitura del servizio di vigilanza armata, del servizio ispettivo di zona (ronda) degli edifici, nelle aree scoperte e coperte, del servizio di teleallarme e di televigilanza per gli edifici, le aree e le sedi in proprietà e/o disponibilità delle seguenti Amministrazioni:

- Città Metropolitana di Milano e Comuni del territorio
- Comuni e Province della Regione Lombardia

La Città Metropolitana di Milano, in veste di Soggetto Aggregatore, attraverso la stipula delle Convenzioni con i fornitori aggiudicatari dei singoli Lotti, affida ad un Esecutore esterno la gestione organizzativa ed operativa dei Servizi di vigilanza armata, nei loro diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, al fine di soddisfare le necessità delle Amministrazioni aderenti

Per servizio di Vigilanza Armata si intende l'insieme di attività volte al mantenimento della sicurezza delle sedi delle Amministrazioni mediante Guardie Particolari Giurate (qualifica formalmente riconosciuta rilasciata dal Prefetto come previsto ai sensi degli artt. 133 e ss. del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza - R.D. 18 giugno 1931, n. 773 e s.m.i.) e relativi aggiornamenti e integrazioni., come meglio descritto nei successivi paragrafi.

La gara è suddivisa in n. 2 (due) lotti territoriali, come descritti nel Disciplinare di gara.

Il servizio si compone principalmente delle seguenti prestazioni:

### A) Servizi Gestionali (di Governo)

A1 Pianificazione e programmazione delle attività

A2 Gestione ordini di Attività a Richiesta

A3 Gestione del Call center

B) Servizi Operativi

B1 Piantonamento fisso mediante l'impiego di Guardia Particolare Giurata Armata

B2 Ispettivo/Ronde

B3 Teleallarme

B4 Televigilanza

Servizi Operativi di cui ai punti B sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra Canone.

Per i Servizi Gestionali (A) non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

Resta inteso che le prestazioni saranno in concreto determinate dagli Ordinativi di Fornitura e dagli eventuali Atti aggiuntivi ai predetti Ordinativi emessi dalle Amministrazioni Contraenti.

L'insieme delle attività che potranno essere erogate in favore delle Amministrazioni Contraenti che utilizzano la Convenzione si dividono in:

- Attività Ordinarie, ovvero quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza;
- Attività straordinarie Richiesta, ovvero quelle attività non programmabili, relative ai servizi operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

Tutti i servizi sopra indicati devono avere le caratteristiche minime stabilite nel presente Capitolato Tecnico.

**1.1 Valore minimo dei contratti di fornitura**

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

**Art. 2 – GLOSSARIO**

**Fornitore:** fornitore aggiudicatario di uno o più lotti della procedura;

**GPG:** guardia/e particolare/i giurata/e armata/e

**Amministrazione:** Ente richiedente il servizio

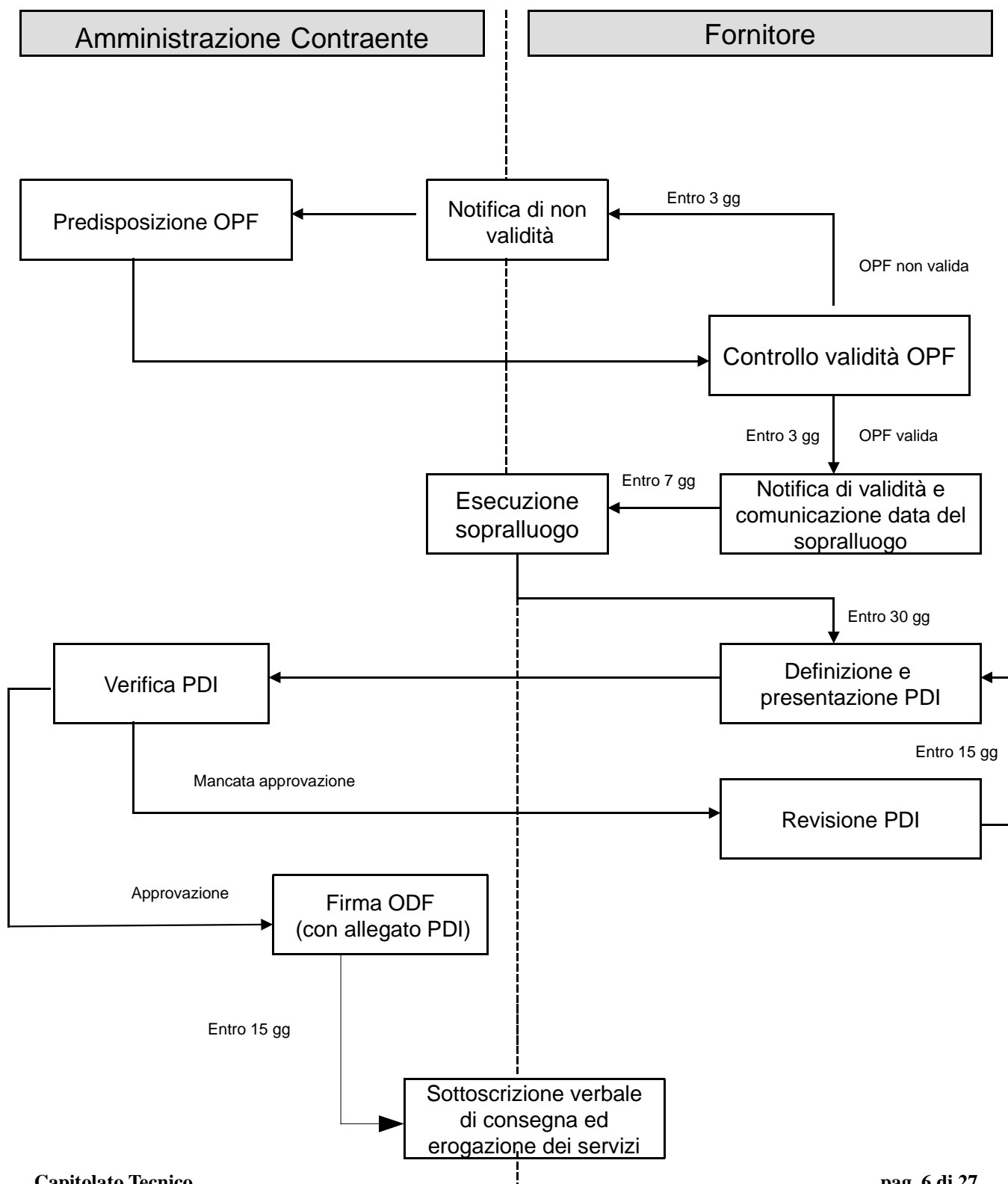
**OPF:** Ordinativo Preliminare di Fornitura, trasmesso dalle Amministrazioni al fine di richiedere il servizio di sopralluogo da parte del Fornitore;

**PDI:** Piano degli Interventi, trasmesso dal Fornitore alle Amministrazioni ad esito delle attività di sopralluogo;

**ODF:** Ordinativo di fornitura, emesso dall'Amministrazione a titolo di accettazione del PDI e corrispondente all'attivazione del servizio.

### Art. 3 – MODALITA' DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE

Si riporta di seguito in forma schematica il processo di attivazione del Contratto di Fornitura



A seguito dell'attivazione della Convenzione si dovrà procedere alle fasi di seguito indicate

### **3.1. Ordinativo preliminare di fornitura (OPF- Appendice n. 1)**

A seguito dell'attivazione della Convenzione con la Città Metropolitana di Milano, ciascuna Amministrazione interessata dovrà emettere un Ordinativo Preliminare di Fornitura (OPF), 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 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) D.U.V.R.I., di cui al successivo paragrafo 3.1.1;
- 4) Elenco delle sedi e degli immobili oggetto del servizio;
- 5) Informazioni preliminari relative al servizio richiesto;
- 6) Eventuali protocolli e piani di sicurezza attualmente in uso presso le Amministrazioni contraenti;

#### **3.1.1. Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI)**

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze Standard (DUVRI), redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, sarà emesso dall'amministrazione contraente congiuntamente all'emissione dell'Ordinativo preliminare di Fornitura (OPF) e potrà essere aggiornato da 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 (DUVRI) e i relativi costi.

Nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI) non saranno 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.

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

Il Fornitore, ricevuta l'Ordinativo preliminare di fornitura (OPF), deve controllare la validità della stessa in base a quanto definito nel presente Paragrafo.

Entro e non oltre 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare a mezzo pec (o fax laddove indicato nella Richiesta), all'Amministrazione

(nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno dell'Ordinativo preliminare di fornitura (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.

Il Fornitore dovrà pertanto verificare lo stato e le caratteristiche degli edifici e dei relativi impianti di sicurezza, nonché condurre interviste, in accordo con l'Amministrazione, al fine di analizzare il livello di rischio della struttura, ciò al fine di rimodulare, laddove necessario, il fabbisogno del servizio richiesto da parte dell'Amministrazione per la mitigazione del rischio.

Nel corso dei sopralluoghi il Fornitore dovrà verificare in particolare:

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

### **3.3. Piano degli interventi (PDI – Appendice n. 2)**

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 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;
- sottoscrizione per accettazione del DUVRI;
- importo della spesa per i servizi da erogare;
- nominativo del Gestore del Servizio per il PDI;

### **3.4. 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 – Allegato n. 3). L'ODF dovrà contenere allegato il PDI accettato da parte dell'Amministrazione.
- 3) Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione 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.

### **3.5. Verbale di consegna (Appendice n. 4)**

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 che rappresenta il documento con il quale il Fornitore formalmente inizia 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 inizio di erogazione dei servizi.

### **3.6. Verbale di riconsegna (Appendice n. 5)**

Alla data di scadenza dell'Ordinativo di fornitura (ODF) l'Amministrazione ed il Fornitore devono sottoscrivere il Verbale di riconsegna 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.

### **3.7. Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura (AAODF – Appendice n. 6)**

L'Ordinativo di Fornitura (ODF) può essere modificato/integrato tramite l'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura, 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.

L'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura implica la necessità di aggiornamento anche del Piano Dettagliato delle Attività che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

Gli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione. L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del Contratto di Fornitura. Pertanto eventuali successivi Atti Aggiuntivi all'Ordinativo di Fornitura, 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'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura implica la necessità di aggiornamento anche del Piano degli Interventi (PDI) che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

## **Art. 4 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO**

I servizi oggetto del presente capitolato sono:

### **4.1) Servizio di piantonamento fisso mediante l'impiego di guardia particolare giurata armata**

Il servizio è svolto dalla GPG presso lo stabile con presenza continuativa per l'esecuzione delle operazioni richieste, quali, ad esempio, il controllo antintrusione e la sorveglianza.

#### **4.1.1 Modalità di esecuzione**

Il Fornitore deve garantire la presenza costante della GPG presso lo stabile, nei luoghi, nei giorni (feriali e festivi) e nelle fasce orarie (diurne e notturne) definite dall'Amministrazione.

La GPG deve assicurare ed effettuare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dello stabile e dei beni in esso presenti;
- l'ispezione, secondo le indicazioni dell'Amministrazione, delle aree più sensibili dello stabile, segnalando eventuali situazioni anomale, intervenendo in caso di necessità;
- l'attivazione e la disattivazione degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine (ove presenti) e dei quadri elettrici;
- il controllo dei monitor e la gestione delle immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione dello stabile;
- l'apertura, la chiusura e il controllo degli accessi (di persone, di merci e di automezzi);
- l'individuazione e la segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- il rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dello stabile nonché eventuali ipotesi di reato;
- la messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- l'allontanamento dallo stabile di persone estranee all'attività dello stesso stabile;
- il rilievo di anomalie negli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine installati (ove presenti) presso lo stabile;
- l'aggiornamento del "registro delle attività" ed, eventualmente, la compilazione del Rapporto di evento anomalo da inoltrare, via mail o altro mezzo di comunicazione da concordare con l'Amministrazione, nel più breve tempo possibile all'Amministrazione;
- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza attiva;
- 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.

#### **4.1.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la GPG addetta al servizio di vigilanza fissa di almeno quanto segue:

- 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, in grado di effettuare telefonate di servizio.

#### **4.1.3 Modalità di controllo del servizio**

Il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentano la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere, al minimo:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

#### **4.2) Servizio ispettivo/ronde**

Il servizio (interno ed esterno) è svolto, per garantire una maggiore sicurezza degli immobili, differenziando sia l'ordine di passaggio e sia gli orari nei singoli punti dei vari stabili.

La durata (in minuti) delle ispezioni/ronde da effettuare ed i punti di controllo dei relativi passaggi presso un obiettivo sono stabiliti dall'Amministrazione contraente e verificati congiuntamente con il Fornitore durante i sopralluoghi prima della stesura da parte del Fornitore del Piano degli Interventi (PDI)

##### **4.2.1. Modalità di esecuzione**

Il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile/pattuglia munita di autovettura (a tale proposito il Fornitore deve produrre alla Città Metropolitana di Milano ed all'Amministrazione contraente le schede tecniche ed i libretti di circolazione di tutti gli automezzi utilizzati, in conformità all'offerta tecnica presentata), operativa nelle fasce orarie e secondo le modalità (durata delle ronde/ispezioni) definite dall'Amministrazione idonea ad effettuare presso lo stabile una serie di controlli finalizzati a garantire l'appropriato livello di sicurezza e a individuare potenziali situazioni anomale.

Il servizio consiste in ispezioni esterne e/o interne allo stabile, anche a piedi nel rispetto delle garanzie di sicurezza.

Deve essere sempre disponibile un efficiente collegamento tra le GPG e la Sala Operativa.

Le ispezioni devono essere eseguite a intervalli irregolari, da variare di volta in volta.

La struttura mobile/pattuglia deve assicurare ed effettuare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- l'ispezione del perimetro dello stabile, osservando eventuali segni di attività sospetta recente o in atto (es. varchi nella rete di protezione, vetri rotti);
- la verifica della chiusura dello stabile;
- la segnalazione della presenza di corpi illuminanti non funzionanti, indicandone con precisione la posizione;

- l'esame delle serrature di tutte le porte di sicurezza, rilevando eventuali segni di effrazione;
- la verifica del regolare funzionamento dell'impianto antintrusione, ove presente, controllando che i cavi in vista e i segnalatori ottico-acustici siano in condizioni ottimali, che la centralina non dia segnalazioni anormali, e che il dispositivo d'inserzione sia ben fissato e regolarmente funzionante;
- di informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;
- l'aggiornamento del "registro delle attività" ed, eventualmente, la compilazione del Rapporto di evento anomalo da inoltrare, via mail o altro mezzo di comunicazione da concordare con l'Amministrazione, nel più breve tempo possibile all'Amministrazione.

#### **4.2.2 Dotazioni tecniche**

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve fornire alla struttura mobile/pattuglia addetta al servizio di vigilanza ispettiva/ronde almeno quanto segue:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza d'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 precedente;
- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie, in grado di effettuare telefonate di servizio;
- dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati;
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) per l'accesso allo stabile nel caso di ispezioni da eseguire internamente allo stesso.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente:

- faro di profondità esterno orientabile;
- estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg;
- cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003;
- torcia con sorgente d'illuminazione a LED.
- radio ricetrasmittente sulla frequenza dell'Appaltatore, con installazione fissa;

#### **4.2.3 Modalità di controllo del servizio**

Il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentono la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

Il Fornitore deve fornire, a proprio onere, sistemi elettronici che permettano la verifica delle attività di vigilanza ispettiva (attraverso l'individuazione univoca del punto controllato). Le informazioni registrate dal sistema elettronico devono essere inserite in un sistema informatico e rese accessibili agli Utenti abilitati.

Il sistema elettronico deve essere in grado di resistere sia a eventi accidentali e dolosi sia a condizioni climatiche compatibili con un'installazione all'aperto.

Il riepilogo delle sequenze ispettive deve essere accessibile all'Utente abilitato entro il termine di 8 (otto) ore dall'ultimazione del turno di servizio della pattuglia.

In caso di mancato funzionamento dei dispositivi di registrazione elettronica dei controlli, ovvero del sistema, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino mediante attivazione della manutenzione, a proprio onere, ovvero, sempre a proprio onere, l'attivazione di un sistema alternativo e temporaneo di validazione dell'avvenuta ispezione.

#### **4.3) Servizio di teleallarme**

Il Servizio di Teleallarme consiste nella gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti da, ovvero diretti verso, lo stabile, dotato di impianto antintrusione e/o antincendio, ed è finalizzato, eventualmente, all'intervento in loco in caso di allarme.

Il servizio è reso secondo le modalità definite dall'Amministrazione.

Le segnalazioni di allarme sono trasmesse alla Sala Operativa del Fornitore e/o a un'eventuale Sala di controllo interna allo stabile in uso al Fornitore.

Il Fornitore può allertare le Forze dell'Ordine, in conformità a specifiche intese e nei casi e con le modalità consentite, e previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

##### **4.3.1 Modalità di esecuzione**

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di segnali, informazioni o allarmi provenienti da (anche più soluzioni integrate):

- impianti di allarme, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata,
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica ADSL;
- ponte radio bidirezionale installato a totale onere dell'Appaltatore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso.

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

- modalità proattiva;
- modalità reattiva.

Con la modalità proattiva, l'addetto alla Sala Operativa, secondo intervalli pre-programmati, in assenza di allarmi provenienti dallo stabile, attiva il collegamento con il comunicatore periferico, ove tecnicamente possibile, al fine di verificare il corretto funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali. In tal modo, l'addetto può verificare l'assenza di situazioni anomale (es. taglio della linea telefonica, attivazione di jammer).

Con la modalità reattiva, il manifestarsi di situazioni anomale presso lo stabile genera l'invio di un allarme all'addetto alla Sala Operativa. Quest'ultimo, a seguito della ricezione di una o più segnalazioni di allarme (inviata da uno o più comunicatori), ne valuta la credibilità (es. attraverso parametri logico temporali) e, eventualmente, richiede l'intervento sul posto.

Nell'espletamento dell'intervento presso lo stabile le GPG devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa che riguardano i dati identificativi dello stabile e della segnalazione;

- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dello stabile. L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo e, successivamente, nell'accesso allo stabile.

La GPG deve aggiornare l'Amministrazione sull'intervento effettuato e compilare il Rapporto di evento anomalo.

#### **4.3.2 Dotazioni tecniche**

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle norme e disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra lo stabile e la Sala operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di allarme.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni di cui sopra sono attribuiti all'Appaltatore.

#### **4.3.3 Modalità di controllo del servizio**

Il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentono la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere, al minimo:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

### **4.4) Servizio di Televigilanza**

Il servizio di Televigilanza consiste nel controllo a distanza dello stabile e/o dell'area attraverso l'ausilio di apparecchiature ed impianti (telecamere già esistenti o da installare a carico dell'Amministrazione) che trasferiscono le immagini ed è finalizzato, eventualmente, all'intervento a supporto della GPG o ad altra modalità di intervento.

Le immagini sono trasmesse alla Sala Operativa del Fornitore e/o a un'eventuale Sala di controllo interna allo stabile in uso al Fornitore.

Il Fornitore può allertare le Forze dell'Ordine, in conformità a specifiche intese e nei casi e con le modalità consentite, e previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

#### **4.4.1 Modalità di esecuzione**

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di singole immagini o di un flusso di immagini (immagini trasmesse a intervalli temporali predeterminati c.d. "time lapse" oppure flusso ininterrotto c.d. "fullstream") provenienti da (anche più soluzioni integrate):

- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di videosorveglianza, tramite comunicatori in tecnica ADSL.

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

- modalità proattiva;
- modalità reattiva.

Con la modalità proattiva, l'addetto alla Sala Operativa, in assenza di allarmi provenienti dallo stabile e/o dall'area, attiva il collegamento con il comunicatore periferico al fine di verificare che il contenuto delle immagini ricevute sia congruo con una situazione di normalità. Devono essere indicate le modalità e la frequenza di verifica delle funzionalità dell'impianto, fermo restando la necessità di mantenere un idoneo equilibrio fra il tempo di individuazione e di perpetrazione di un reato e il tempo necessario per rilevarlo e per attivare l'intervento presso lo stabile e/o l'area e, comunque, con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore.

La modalità reattiva deve essere garantita da specifici applicativi VCA (tecniche di video analisi) o da altri sistemi che rilevano situazioni potenzialmente anomale sollecitando l'attenzione dell'addetto alla Sala Operativa. Quest'ultimo, a seguito dell'analisi delle immagini, assume la decisione in merito all'attivazione dell'intervento presso lo stabile e/o area.

Nell'espletamento dell'intervento sul posto le GPG devono attenersi:

- alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa, che riguardano i dati identificativi dello stabile e/o area e della segnalazione;
- alle disposizioni di servizio, che devono essere opportunamente protette da un sistema di codifica tale da non permettere a persone non autorizzate l'immediata identificazione dello stabile e/o area.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo e successivamente, nell'accesso allo stabile e/o area.

#### **4.4.2. Dotazioni tecniche**

Le dotazioni tecniche devono essere conformi alle disposizioni ministeriali vigenti.

Il collegamento tra lo stabile e/o area e la Sala operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di videosorveglianza.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni di cui sopra sono così attribuiti al Fornitore.

#### **4.4.3. Modalità del controllo del servizio**

Il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentano la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere, al minimo:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione

### **Art. 5 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI TELEALLARME E TELEVIGILANZA - PRECISAZIONI**

Il Fornitore aggiudicatario dovrà possedere una Centrale Operativa interna, conforme al DM 269/2010 adeguata all'ambito di operatività delle licenze prefettizie, con riguardo all'intero

territorio del lotto, che possa garantire la gestione degli allarmi, anche video, garantendo le funzioni nel campo della videosorveglianza e più precisamente nel campo della videoanalisi.

Il Fornitore dovrà provvedere a proprie spese alla costituzione della Centrale Operativa e all'installazione dei ponti radio bidirezionali necessari per l'espletamento dei servizi in questione. In caso di segnalazione di allarme, il Fornitore dovrà far intervenire prontamente in loco una pattuglia per le opportune verifiche e, conseguentemente, porre in essere le azioni che si rendessero necessarie (quali ad esempio l'allertamento delle Forze dell'Ordine e l'inserimento/disinserimento dell'allarme da remoto ossia dalla Centrale Operativa).

Il personale del Fornitore dovrà in particolare:

- 1) inserire e disinserire gli allarmi, qualora non attivati/disattivati dal personale dell'Ente, verificando quotidianamente, attraverso la Centrale Operativa, che gli stessi allarmi siano inseriti;
- 2) garantire, qualora l'impianto non sia già attivato dal personale dell'Ente e non sia predisposto all'attivazione a distanza, l'intervento di una Guardia Particolare Giurata armata sul posto per l'inserimento dello stesso, senza oneri aggiuntivi;
- 3) custodire le chiavi date in consegna;
- 4) accedere all'interno degli uffici e/o aree in tutti i casi di allarme;
- 5) analizzare la situazione di fatto e, ove non sussista una reale situazione di rischio, intervenire rimuovendo la causa scatenante l'allerta (falso allarme provocato da finestra aperta ecc.).

La Centrale Operativa dovrà, altresì, rendersi in qualsiasi momento disponibile a modificare gli orari di inserimento/disinserimento degli allarmi in casi di contingente necessità dell'Amministrazione.

## **Art. 6 – SERVIZIO STRAORDINARIO**

Per Servizio straordinario si intende la messa a disposizione dell'Amministrazione contraente di risorse aggiuntive/dedicate ad erogare il servizio in occasione di eventi e/o manifestazioni e comunque in orari differenti rispetto a quelli pattuiti nell'ordinativo di fornitura. Il servizio straordinario potrà essere richiesto in forma scritta al fornitore con un preavviso minimo di 24 ore solari decorrenti dall'avvio del servizio, e concorrerà all'erogazione dell'importo previsto nell'ordinativo di fornitura in base al numero di giorni /ore e di personale effettivo erogato e ai corrispettivi offerti in sede di gara a seconda della tipologia di servizio richiesto.

## **Art. 7 – CENTRALE OPERATIVA**

Il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle amministrazioni contraenti una Centrale Operativa presidiata h.24 per 365 giorni all'anno con un numero telefonico fisso ed uno o più numeri cellulari dei relativi Responsabili.

Relativamente alle chiamate telefoniche effettuate dalle Amministrazioni, il numero telefonico presidiato dovrà garantire un "tempo di attesa telefonica" – inteso come il tempo intercorrente tra



l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata, in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore – non superiore a 30 (trenta) secondi.

## **Art. 8 – PREZZI UNITARI DEI SERVIZI**

I prezzi unitari dei servizi di vigilanza sono costituiti da prezzi unitari a base di gara, indicati (IVA esclusa) nell'Allegato al Disciplinare di gara ai quali devono essere applicati i ribassi percentuali offerti dal Fornitore in sede di gara. Tali prezzi unitari ribassati sono utilizzati per determinare il canone relativo alle attività ordinarie nonché per determinare il corrispettivo extra-canone relativo alle attività straordinarie secondo quanto analiticamente indicato per ciascun servizio agli artt. 4 e 6 del presente Capitolato Tecnico.

I prezzi che risulteranno 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".

## **Art. 9 – GESTIONE DEI DISSERVIZI/INADEMPIMENTI E DEI RECLAMI**

### **9.1 Disservizi/Inadempimenti**

Le Amministrazioni dovranno segnalare i disservizi/inadempimenti, che compromettono la regolarità del servizio, mediante comunicazione da inviare tramite PEC sia al Fornitore che alla Città Metropolitana di Milano all'indirizzo [protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it), (al RUP).

La ricezione da parte del Fornitore della predetta Comunicazione determina l'avvio del procedimento di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione, secondo le modalità stabilite nella Convenzione.

Ricevuta la segnalazione del disservizio, il Fornitore è tenuto ad eliminare e/o a contestare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio, ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste per le singole fattispecie.

Una volta risolto il disservizio "reale" o "presunto" oggetto della Comunicazione di contestazione, il Fornitore è tenuto a comunicarne l'esito a mezzo PEC sia all'Amministrazione richiedente che a Città Metropolitana di Milano (all'indirizzo [protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it)).

## 9.2 Reclami

Ricevuta la Comunicazione di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore, ai soli fini della gestione dei Reclami, è tenuto ad eliminare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "Chiuso"), ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali per le singole fattispecie, di cui all'Appendice n. 7 del presente Capitolato Tecnico, ovvero in Convenzione.

Entro 7 (sette) giorni dalla risoluzione dell'inadempimento oggetto della Comunicazione di contestazione il Fornitore è tenuto a comunicare a mezzo PEC da inviare a Città Metropolitana di Milano:

- l'evento contestato dalla singola Amministrazione Contraente e le relative circostanze addebitate,
- la relativa risposta dall'avvenuta risoluzione dell'addebito.

A seguito della ricezione delle Comunicazioni di contestazione dell'inadempimento, la Città Metropolitana di Milano applicherà al Fornitore, per quanto previsto in Convenzione, le penali applicando il seguente schema operativo:

- qualora il numero totale di Reclami pervenuti in tre mesi solari sia inferiore a 6 (sei) non è prevista l'applicazione di alcuna penale, ad esclusione di quanto previsto al punto successivo;
- qualora il numero totale di Reclami pervenuti in tre mesi solari sia uguale o superiore a 6 (sei) relativi ad una o più tipologie di cui alla tabella (Appendice n. 7 del Capitolato Tecnico) o vi siano almeno 3 (tre) Reclami appartenenti alla stessa tipologia, La Città Metropolitana di Milano potrà applicare le relative penali secondo le modalità di seguito stabilite nella Convenzione.

## Art. 10. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

### 10.1. Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa deve essere costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali dedicate alla gestione della Convenzione e dei Servizi.

#### Da parte del Fornitore:

- **Supervisore della Convezione:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e di tutte le Amministrazioni, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio i cui riferimenti (con recapito telefonico dell'ufficio e dell'apparecchio mobile) dovranno essere indicati a Città Metropolitana di Milano nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Supervisore della Fornitura sono affidate le seguenti attività:

- a)- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale del Lotto di riferimento;
- b)- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura;
- c)- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- d)- processo di fatturazione;
- e)- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- f)- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

- **il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione contraente, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Atti Aggiuntivi i cui riferimenti (con recapito telefonico dell'ufficio e dell'apparecchio mobile) dovranno essere indicati all'Amministrazione Contraente e alla Città Metropolitana di Milano nel Piano degli Interventi.

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:

- a)- gestione e controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi;
- b)- emissione delle fatture;
- c)- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica/rendicontazione, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- d)- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- e)- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDI.

Il Fornitore dovrà fornire un numero sufficientemente adeguato di Gestori del Servizio in relazione al numero delle Amministrazioni contraenti, in conformità a quanto offerto in sede di gara.

In caso di sostituzione del Gestore del Servizio nel corso dei Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta e all'Amministrazione contraente interessata e alla Città Metropolitana di Milano, inviando congiuntamente i riferimenti del nuovo Gestore dotato dei medesimi requisiti di competenza e capacità professionale.

- **Operatori:** Guardie Particolari Giurate Armate: il personale addetto all'esecutore del servizio, altamente specializzato in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata rilasciata dal Prefetto ai sensi degli artt. 133 e ss. Del TULPS (RD 18 giugno 1931 n. 773 e s.m.i.), con le caratteristiche di seguito indicate.

In caso di sostituzione delle figure professionali nel corso della durata di ciascun Contratto di Fornitura stipulato con l'Amministrazione il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione

all'Amministrazione inviando congiuntamente i riferimenti del personale proposto in sostituzione, dotato dei medesimi requisiti professionali, senza arrecare alcun ostacolo o intralcio all'erogazione del Servizio e comunque sostituendo temporaneamente il personale.

**E' fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione di servizi.**

### **Da parte dell'Amministrazione:**

- **il Referente della Fornitura**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Referente della Fornitura, oltre all'approvazione dell'Ordinativo di Fornitura, del relativo Piano degli Interventi e relativi aggiornamenti, viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti. Il Referente della Fornitura, altresì, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività Ordinarie, straordinarie richieste. Il Referente della Fornitura può individuare i responsabili che, per ogni immobile, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi. Tali nominativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività.

Il Referente della Fornitura coincide con il Direttore dell'Esecuzione nominato dalle singole Amministrazioni.

## **10.2. Struttura Operativa**

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico, nel Piano degli interventi e concordati con l'Amministrazione.

Al servizio dovrà essere adibito esclusivamente personale qualificato, la cui età non dovrà, in alcun caso, essere inferiore o superiore ai limiti stabiliti dalla legge o dai contratti di lavoro di categoria.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome.

Il Fornitore deve fornire al personale 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 nell'Unità di Gestione. Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Amministrazione prima della presa in servizio dell'operatore.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce alle singole Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non

idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione Contraente e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Amministrazioni Contraenti non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il Fornitore deve provvedere 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.

L'Amministrazione rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

### **10.3. Requisiti Professionali degli Operatori (GPG)**

Il Servizio di vigilanza armata dovrà essere reso attraverso personale altamente specializzato, in possesso della qualifica formalmente riconosciuta di Guardia Particolare Giurata rilasciata dal Prefetto come previsto ai sensi degli artt. 133 e ss. del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (R.D. 18 giugno 1931, n. 773 e s.m.i.) e relativi aggiornamenti e integrazioni.

Le Guardie Particolari Giurate (GPG) devono essere dotati almeno dei seguenti strumenti:

- un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre in evidenza sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione di un codice univoco di identificazione;
- ogni dispositivo di protezione individuale adeguato a garantire la sicurezza sul posto di lavoro, ai sensi della normativa vigente in materia
- divisa decorosa, pulita, in ordine e conforme alla normativa vigente e al luogo in cui si svolge il servizio.

#### **10.3.1. Formazione di base e specialistica degli Operatori (GPG)**

Il personale impiegato nell'esecuzione del Servizio dovrà inoltre possedere la seguente formazione di base specifica:

- Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Addetti Antincendio;
- Addetti al Primo Soccorso Sanitario (Pronto Soccorso);
- Circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- Psicologia Comportamentale;
- Antiterrorismo;
- Prevenzione della criminalità mafiosa
- Corso di formazione in materia di Analisi della Scena del Crimine

Il fornitore si impegna inoltre ad erogare al proprio personale la formazione Specialistica offerta in sede di gara, secondo quanto riportato nell'offerta tecnica. La formazione richiesta dovrà essere posseduta dal personale del Servizio entro 30 giorni dalla data di attivazione della Convenzione con Città Metropolitana di Milano.

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

Tale formazione è da ritenersi minima per almeno n. 1 operatore operativo presso ciascuna sede delle Amministrazioni. Pertanto tali competenze dovranno essere garantite anche in situazioni di turnazione del personale.

Il Fornitore dovrà fornire ad ARCA entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla stipula della convenzione idonea documentazione sottoscritta e certificata che attesti l'avvenuta erogazione delle attività di formazione sia di base sia specialistica, pena l'applicazione delle penali di cui alla convenzione.

L'Amministrazione contraente ha la facoltà di richiedere la sostituzione di un operatore qualora lo ritenesse non idoneo ed il Fornitore deve sostituirlo entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi.

#### **10.4. Trattamento dei dati personali**

Tutti gli operatori preposti al servizio di vigilanza devono essere preventivamente incaricati al trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs n. 196/2003. Alla data di scadenza di ciascun ODF il Fornitore si impegna a cancellare ogni dato personale che lo stesso abbia tracciato.

#### **Art. 11 – PENALI (Appendice n. 7)**

Con riferimento a ciascun Contratto di Fornitura attuativo della Convenzione, in ogni caso di inadempimento, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio stabiliti nel presente atto e relativi Appendici, sono stabilite le penali di cui all'Appendice n. 7 del presente Capitolato Tecnico ed allo Schema di Convenzione.

Spetta alla Città Metropolitana di Milano (inadempimenti dal n. 1 al n. 4 dell'Appendice n. 7) o alla singola Amministrazione Contraente interessata (inadempimenti dal n. 5 al n. 11 dell'Appendice n. 7) procedere alla rilevazione, alla contestazione, all'istruttoria, all'accertamento ed alla applicazione delle penali di cui al presente articolo.

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'Amministrazione Contraente 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'Amministrazione Contraente 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'Amministrazione Contraente 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 Amministrazioni Contraenti 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.

## **Art. 12 – VISITE e VERIFICHE**

Per tutta la durata della Convenzione, la Città Metropolitana di Milano, anche tramite terzi da essa incaricati, ha la facoltà di effettuare unilaterali verifiche, in corso d'opera, anche a campione in merito al rispetto delle modalità di espletamento del servizio previste nel presente Capitolato Tecnico e richieste dalle Amministrazioni Contraenti, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

### **12.1. Verifiche sulla qualità dei servizi**

I livelli di servizio connessi alla fornitura sono indicati nel presente Capitolato Tecnico in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti e nel singolo Contratto di Fornitura.

Tali livelli di servizio verranno verificati nel corso della Convenzione da Città Metropolitana di Milano (o da terzi da essa incaricati) e/o dalle Amministrazioni.

A completamento delle attività di verifica verrà redatto un apposito Verbale.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, laddove previste.

### **12.2. Customer Satisfaction**

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Convenzione, la Città Metropolitana di Milano, anche tramite terzi da essa

incaricati, si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata della Convenzione, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni. Tali indagini potranno avere ad oggetto i servizi connessi alla fornitura.

### **12.3. Servizio di verbalizzazione delle attività**

Ciascun operatore dovrà annotare presso un apposito registro, detto anche “Registro delle Presenze e/o delle Attività”, ove previsto, le seguenti informazioni minime:

1. orario di inizio del turno;
2. orario di fine del turno;
3. Tipologia di attività erogate e relativo orario;
4. qualsiasi anomalia (furto, intrusione, danneggiamento, ecc.) che si venisse a verificare nell'espletamento del servizio.

Al termine di ogni turno l'operatore dovrà effettuare il passaggio delle consegne in forma orale e/o scritta (qualora ci fossero state delle anomalie e/o situazioni particolari da segnalare durante il turno di servizio) alla persona che lo sostituirà.

Copia degli atti del registro delle presenze e delle attività dovrà essere trasmessa con cadenza mensile alle Amministrazioni contraenti Registro anche in modalità elettronica

Il Fornitore dovrà comunque rendicontare le attività erogate a seguito del servizio di pronto intervento o di evento anomalo (Appendice n. 8) e tempestivamente trasmettere all'Amministrazione Contraente entro le successive 24H dalla richiesta di pronto intervento o di evento anomalo e chiusura dello stesso.

## **Art. 13. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

### **13.1. Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone**

Le Attività Ordinarie e straordinarie sono remunerate con un Canone mensile che viene pagato dall'Amministrazione Contraente al Fornitore.

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, e degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento 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'Amministrazione per compensazione con gli importi determinati dall'applicazione delle penali.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione 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'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori (dieci) 10 giorni solari dalla consegna. Trascorsi i (dieci) 10 giorni solari senza che l'Amministrazione 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'Amministrazione dovuti all'applicazione di Penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli.

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.

### **13.2. Modalità di rendicontazione e fatturazione extra canone**

La fatturazione delle attività straordinarie, extra-canone avviene mensilmente pertanto, il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura per le attività prestate nel mese precedente. Ciascuna fattura, quale condizione propedeutica al suo pagamento, deve essere accompagnata da un documento riassuntivo delle attività svolte nell'arco del mese di riferimento della medesima fattura relativamente alle prestazioni Extra Canone. Il documento riassuntivo è costituito dalla raccolta delle attività/interventi straordinari eseguiti nel mese di riferimento della medesima fattura.

Ciascuna fattura deve altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Di Fornitura, degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento e dello/degli Ordine/i di Attività ai quali si riferiscono le attività Extra Canone oggetto di fatturazione.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso.

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 alle modifiche richieste dall'Amministrazione a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

## **Art. 14. REPORTISTICA**

### **14.1. Reportistica Amministrazione Contraente**

Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto annuale. Tale documento deve essere redatto e consegnato secondo le specifiche di cui al Paragrafo seguente.

#### **14.1.1. Resoconto annuale**

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione dell'ODF.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento della Convenzione per la singola Amministrazione Contraente relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dalla Centrale Operativa, il numero e la tipologia degli interventi straordinari, ecc..

Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenari in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione dell'ODF;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

La mancata consegna del Resoconto annuale determina l'applicazione di una penale per ogni giorno lavorativo di ritardo pari a €100,00 (Euro cento) iva esclusa.

### **14.2. Reportistica Soggetto Aggregatore**

Il Fornitore deve fornire alla Città Metropolitana di Milano una Relazione Finale sull'Andamento della Convenzione. Tale documento deve essere redatto e consegnato secondo le specifiche di cui al Paragrafo seguente.

La Città Metropolitana di Milano si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore ulteriore documentazione (es. reportistica annuale o trimestrale) tenuto conto del numero di adesioni alla Convenzione.

#### **14.2.1. Relazione finale sull'andamento della Convenzione**

Il Fornitore deve consegnare alla Città Metropolitana di Milano, entro 3 mesi prima della conclusione dell'ultimo contratto sul Lotto di riferimento, una Relazione Finale sull'andamento della Convenzione nell'intero Lotto.

Tale Relazione finale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- principali criticità riscontrate;
- proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi nei successivi appalti;
- proposta di modello di erogazione dei servizi;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni finalizzate al miglioramento;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Attività e/o Servizi.

Il Fornitore si impegna a trasmettere alla Città Metropolitana di Milano altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati alle varie Amministrazioni contraenti.

Tali informazioni sono richieste dal Soggetto Aggregatore al Fornitore in forma scritta e sono specificate di volta in volta le modalità con cui fornire le informazioni stesse e i tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

La mancata consegna della Relazione finale determina l'applicazione di una penale per ogni giorno lavorativo di ritardo pari a €100,00 (Euro cento) iva esclusa.

#### **14.2.2. Altre informazioni**

Il Fornitore si impegna a trasmettere al Soggetto Aggregatore, su richiesta scritta del medesimo, altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati alle varie Amministrazioni Contraenti.

Tali informazioni verranno richieste al Fornitore soltanto in forma scritta, con indicazione di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse (non inferiore a 15 giorni dall'invio della richiesta).

La mancata consegna delle informazioni richieste entro il termine indicato dalla Città metropolitana di Milano determina l'applicazione di una penale per ogni giorno lavorativo di ritardo pari a €100,00 (Euro cento) iva esclusa.