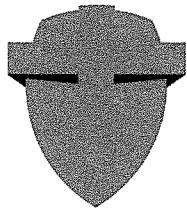




la ronda atesina
súdtiroler ronda



Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione n. 23950/97 del 2/7/1997 della Direzione delle Entrate per la Provincia Autonoma di Trento Sezione Staccata.

8)

BANDO DI GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA RELATIVO ALLA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA E PASSIVA IN IMMOBILI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO, AD USO VARIO (USO UFFICIO, USO SANITARIO E SOCIOSANITARIO, USO SPORTIVO, ECC.), APPARTENENTI AI SOGGETTI ED ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, SUDDIVISA IN UNDICI LOTTI (DAL LOTTO 1 AL LOTTO 7 VIGILANZA ARMATA; DAL LOTTO 8 AL LOTTO 11 VIGILANZA NON ARMATA)

LOTTO 2

**SERVIZIO DI VIGILANZA ATTIVA – ARMATA,
PER GLI IMMOBILI DELLA PROVINCIA
AUTONOMA DI TRENTO. CIG 6920284F00**

Si dichiara di aver preso visione del progetto allegato che risulta composta da n. 11 pagine, copertine escluse.

IL DIRIGENTE
DEL SERVIZIO

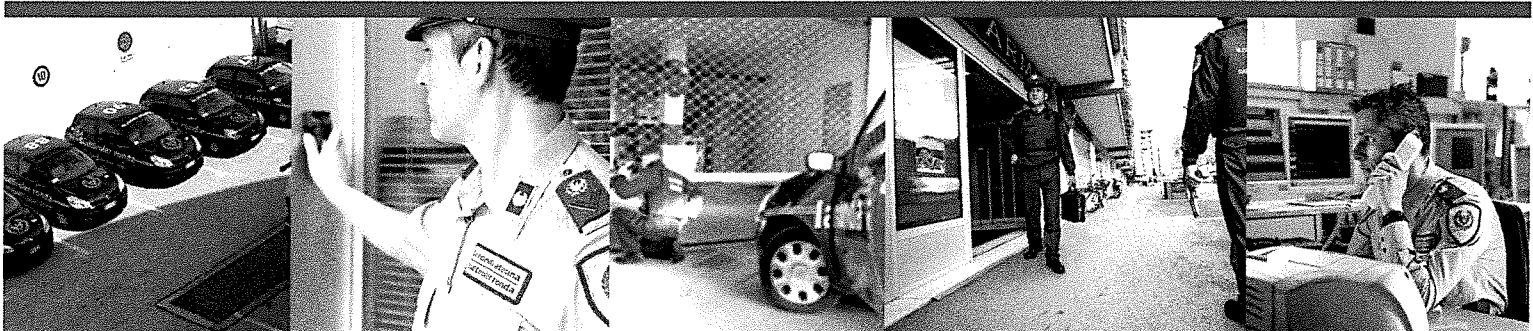
L'IMPRESA

OFFERTA TECNICA



L'UFFICIALE ROGANTE

- 5 GIU. 2019



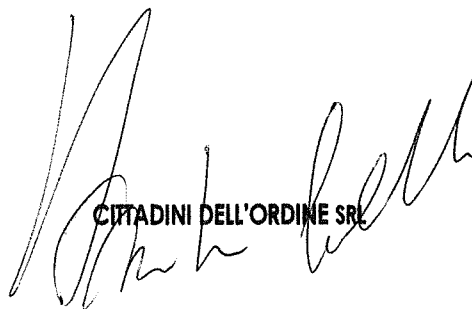
CITTADINI DELL'ORDINE S.r.l.
(SÜDTIROLER RONDA - LA RONDA ATESINA)
Via Lancia 6/A - 39100 Bolzano (BZ)
Tel: +39 0471 930477 / Fax: +39 0471 934222
P.IVA 02415990213

CITTADINI DELL'ORDINE SRL

[Handwritten mark]

SOMMARIO

A1. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura dal momento seguente alla richiesta preliminare della fornitura fino all'attivazione dei servizi	1
Presentazione aziendale	1
Organigramma	1
Modalità attivazione convenzione	2
Cronoprogramma avvio servizio	3
Attivazione dei servizi	3
A2. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione dell'esecuzione dei servizi previsti	4
Profili e funzioni area operativa di commessa	4
Modalità di reclutamento e gestione delle risorse umane	6
Gestione informatizzata	7
Descrizione dei servizi specifici per il lotto 2 - Immobili della Provincia Autonoma di Trento	9
A3. Piano degli indicatori per le verifiche di qualità dei servizi	14
Sistema di controllo del servizio	14
A4. Strumenti di reportistica sul servizio erogato	16
Strumenti diretti	16
Strumenti indiretti	16
A5. Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di corsi di pronto soccorso ed in tema di corsi antincendio.....	17
Corso di formazione "Primo soccorso"	17
Corso di formazione di "Addetto Antincendio".....	17
Corso Bls-D per Autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE).....	18
A6. (per i LOTTI 1-7). Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di formazione aggiuntiva rispetto a quanto già previsto in forma obbligatoria dal DM 269/2010.....	18
A7. (per i LOTTI 1-7) Automezzi a disposizione a ridotto impatto ambientale che verranno impiegati nell'esecuzione dei servizi compresi nei lotti da 1 a 7	20


CITADINI DELL'ORDINE SRL

A1. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura dal momento seguente alla richiesta preliminare della fornitura fino all'attivazione dei servizi

Presentazione aziendale

Cittadini dell'Ordine, in sigla RA, fondato a Padova il 30 aprile 1870 dall'ufficiale garibaldino Giuseppe Lombardi, è il più antico Istituto di Vigilanza d'Italia e d'Europa.

Nel corso degli anni, non ha mai cessato la sua opera, continuando ad espandersi e rinnovarsi per tenersi al passo con i tempi, ed oggi, grazie al perfetto connubio tra tradizione ed innovazione, è una delle realtà più all'avanguardia del settore: ai classici servizi di vigilanza si uniscono infatti quelli di sicurezza per il territorio italiano ed europeo, il tutto coordinato da un unico interlocutore sotto un unico standard per qualità di stabilimenti, punti vendita e realtà produttive.

Cittadini dell'Ordine è la sola impresa italiana di vigilanza che opera anche all'estero, attraverso le sue filiali e i suoi security manager, capaci di costruire il sistema di sicurezza più idoneo alle esigenze di qualsiasi paese del mondo.

Cittadini dell'Ordine può vantare la sua presenza in numerose regioni italiane. Nella regione Trentino Alto Adige e nel Veneto opera con il marchio La Ronda Atesina – Suedtiroler Ronda, per comodità di lettura della presente relazione tecnica, l'offerente si identificherà con la sigla RA (Ronda Atesina).

DIPENDENTI	PATTUGLIE	CLIENTI	CERTIFICAZIONI
Guardie particolari giurate 466	Autopattuglie 112	Clienti pubblici 522	<ul style="list-style-type: none"> • Provincia Autonoma di Bolzano, Provincia Autonoma di Trento • Comuni di Bolzano, Trento, Rimini, Cesena, Faenza e Ravenna • RAI – Sede di Bolzano • INAIL – Direzione dell'Emilia Romagna • Ministero della Difesa – Tribunale di Rimini e Ufficio Tecnico Territoriale di Torino • ASL TO2 e TO4
Impiegati 30	Motopattuglie 5	Clienti privati 12487	<ul style="list-style-type: none"> • Cassa di Risparmio di Rimini e Cassa di Risparmio di Ravenna • Würth S.r.l. • ABD AIRPORT S.p.a. • Scuderia Toro Rosso S.p.a. • Fiera di Rimini • UPS • Orogel • Technogym

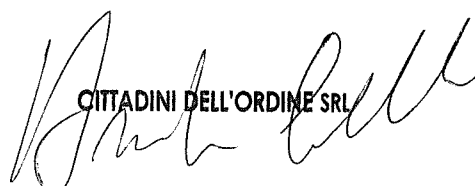
Cittadini dell'Ordine S.r.l. (La Ronda Atesina) è un istituto di vigilanza regolarmente autorizzato dal Questore di Bolzano a svolgere tutti i servizi previsti dal DM 269/2010 e successive modifiche del Ministero dell'Interno. A Bolzano è ubicata la sede legale della società ed è presente la centrale operativa avanzata principale, certificata UNI CEI EN 50518:2014. Altro punto importante della regione è la sede di Trento, ove è localizzata la centrale operativa di backup che anche grazie ai suoi partner e fornitori locali, riesce a presidiare l'intero territorio provinciale.

Organigramma

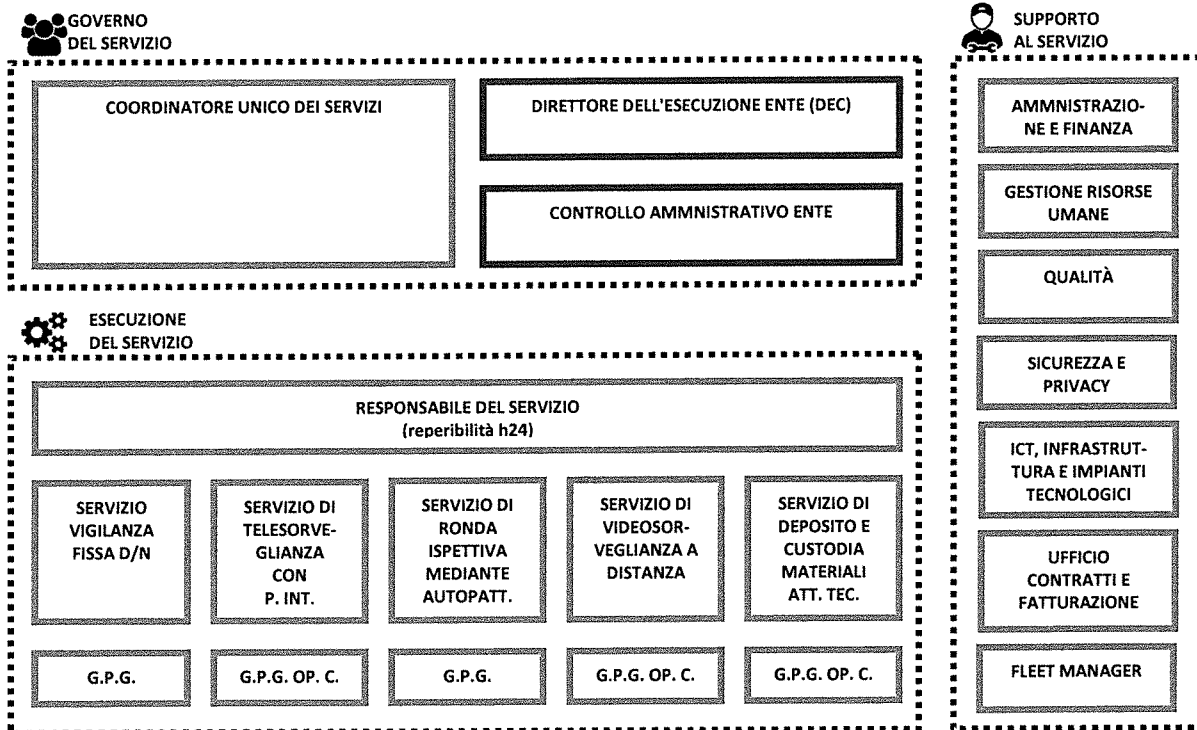
Allo scopo di definire gli obiettivi, le competenze, la suddivisione dei ruoli e le responsabilità, RA ha definito un organigramma specifico per la commessa.

Esso è stato predisposto al fine di soddisfare tutti gli obiettivi legati alla realizzazione della fornitura dei Servizi:

- obiettivi strategici (riferibili al Coordinatore unico dei servizi);
- obiettivi gestionali (riferibili al Responsabile dei servizi);
- obiettivi operativi (riferibili al personale esecutivo operante sulle singole sedi).


CITTADINI DELL'ORDINE SRL





La struttura di esecuzione del servizio viene descritta nel successivo paragrafo dedicato al dettaglio della gestione operativa dei servizi previsti.

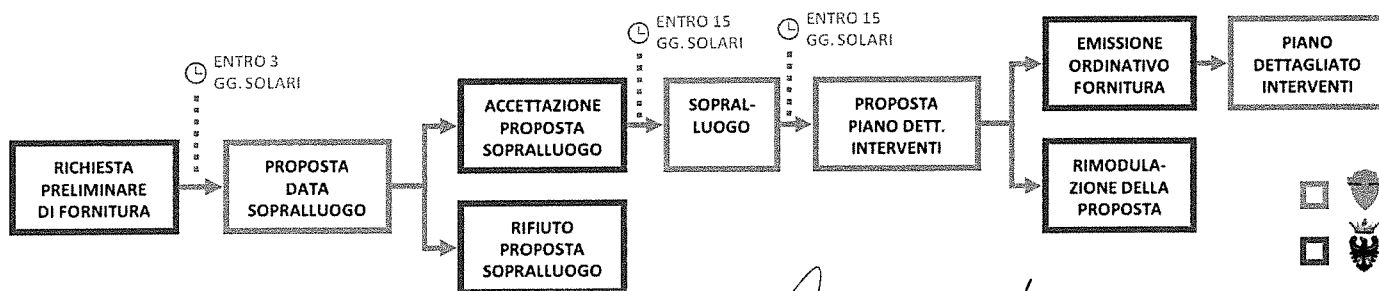
Modalità attivazione convenzione

La peculiarità dell'appalto in oggetto, che rappresenta un bando di convenzione a più lotti e non un semplice bando di gara, richiede una importante e affidabile struttura organizzativa da parte del contraente, abbinata ad un notevole presidio e controllo del territorio, in questo caso locale. RA possiede tali caratteristiche ed è in grado, grazie alla dimensione organizzativa, alla centrale operativa/call center sul territorio e il proprio portale di gestione informatizzata dei servizi – CLAsTer - (descritti nel prosieguo della relazione) di gestire con le modalità e tempistiche di capitolato le eventuali attivazioni della convenzione, anche se numerose e contemporanee, a garanzia di continuità e qualità del servizio.

Per mezzo della gestione informatizzata dei servizi e procedure di RA, La richiesta Preliminare di Fornitura potrà essere fatta tramite telefono, email o tramite modulo web. In ogni caso a seguito della richiesta tutto il processo di approvazione verrà gestito dagli operatori del Call Center/Centrale Operativa nel sistema gestionale.

Il form da compilare incrementa il contenuto all'avvicinarsi delle fasi di richiesta. Inizialmente conterrà una sintetica descrizione dei servizi richiesti, l'ubicazione degli immobili, le caratteristiche specifiche del servizio, le informazioni sui rischi specifici ed altre informazioni funzionali al servizio richiesto, per poi aggiungere tutti i dati funzionali all'esecuzione e alla rendicontazione del servizio.

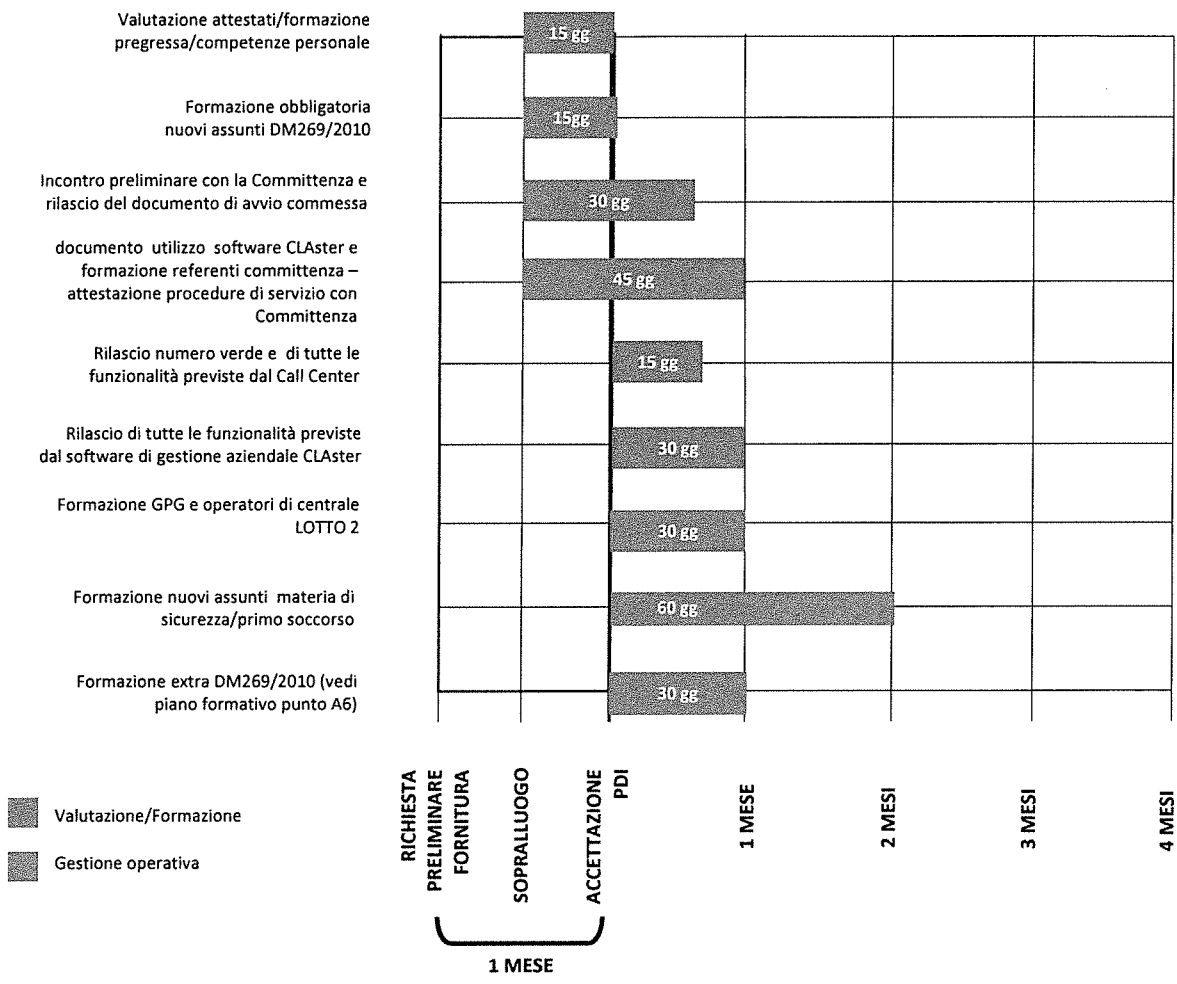
Sarà compito del richiedente approvare o meno la data del sopralluogo e il Piano Dettagliato degli Interventi (di seguito denominato P.D.I.) proposto. In ogni passaggio sarà tracciato sia l'utente che ha effettuato l'operazione che l'orario e l'indirizzo IP.



CITADINI DELL'ORDINE SRL

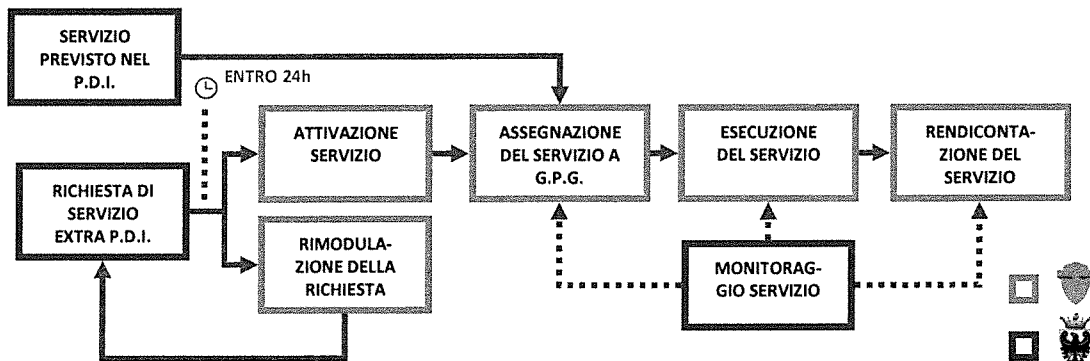
Cronoprogramma avvio servizio

Consapevoli dell'importanza di assicurare l'erogazione del servizio convenzionato senza interruzioni legate al subentro, in caso di aggiudicazione RA garantisce il proprio impegno ad una presa in carico del servizio che ne assicuri il rispetto degli SLA e la qualità richiesta nel minor tempo possibile e senza soluzione di continuità, al fine di eliminare i disservizi all'utenza. In tale ottica, si reputa utile esporre in primo luogo la metodologia e tempistica che sarà adottata a convenzione avvenuta per l'avvio dei servizi e la successiva gestione. Il piano proposto si articola nelle seguenti fasi:



Attivazione dei servizi

Una volta emesso l'ordinativo di fornitura sarà possibile generare nel portale gestionale le attività ad esso collegate, sia per quanto riguarda l'ordinarietà prevista nel P.D.I. che per le eventuali richieste straordinarie.



Saranno disponibili un

calendario con tutti i turni di lavoro previsti, il responsabile del servizio, la/le Guardia Particolare Giurata (di seguito G.P.G), il costo e gli altri dettagli utili alla rendicontazione. Tramite gli stati sarà possibile monitorare l'esecuzione del servizio dalla fase preliminare di richiesta/generazione sino alla fase di completamento.

CITTADINI DELL'ORDINE SRL



CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA E PASSIVA IN IMMOBILI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO, AD USO VARIO – LOTTO 2

A2. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione dell'esecuzione dei servizi previsti

Profili e funzioni area operativa di commessa

Con riferimento all'organigramma del precedente capitolo al fine di consentire una ottimale gestione dei servizi ed una puntuale erogazione degli stessi RA intende dotare il proprio organico delle seguenti figure professionali:

- Guardie Particolari Giurate (GPG) Titolari e Jolly per l'esecuzione dei servizi di vigilanza armata fissa diurna e notturna, pronto intervento, ronda ispettiva
- Operatori di Centrale Operativa con la qualifica di Guardie Particolari Giurate per l'esecuzione dei servizi di Telesorveglianza e videosorveglianza a distanza
- Tecnici specializzati per l'installazione, la sostituzione, lo smontaggio e la manutenzione dei vettori di trasmissione e laddove previsto degli impianti di videosorveglianza e allarme
- Responsabile del servizio (gestione operativa della commessa)
- Coordinatore Unico dei Servizi (coordinamento e controllo)



COORDINATORE UNICO DEI SERVIZI – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- Elevata capacità di gestire gruppi di lavoro complessi (doti di leadership)
- Capacità di pianificazione e di risoluzione delle dinamiche e delle criticità interne al gruppo
- Predisposizione alla comunicazione ed all'ascolto
- Esperienza nell'attività di selezione delle risorse umane
- Esperienza nell'attività di coordinamento di personale impiegato nei servizi oggetto del presente appalto
- Capacità di gestione delle emergenze
- Attenzione rivolta alla motivazione ed alla crescita professionale del personale

FUNZIONI E COMPETENZE

- E' un SECURITY MANAGER certificato ai sensi della NORMA UNI 10459:2015
- È munito dei necessari poteri per il coordinamento dei servizi, delle attività in genere del presente appalto e delle emergenze
- Tiene tutti i contatti con i referenti della committenza anche al fine di definire le procedure per ogni singolo servizio, tenuto conto delle norme di legge e delle indicazioni contenute nel capitolato tecnico
- Con la collaborazione del Responsabile dei Servizi si accerta che il personale addetto ai servizi sia adeguatamente addestrato rispetto alla sede presso la quale opera
- Pianifica e monitora il controllo di qualità sull'attività svolta dalle GPG impiegate nei servizi oggetto dell'appalto tenuto conto delle prescrizioni generali di legge e di regolamento nonché di quelle previste al capitolato tecnico del presente appalto.
- Segnala tempestivamente ai referenti della committenza eventuali anomalie, e/o cause di forza maggiore che dovessero ostacolare o impedire il regolare svolgimento degli stessi
- Verifica, entro i primi 5 giorni del mese successivo, la trasmissione informatizzata al cliente di tutta la reportistica relativa ai servizi del mese precedente



RESPONSABILE DEL SERVIZIO – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- Buona capacità di gestire gruppi di lavoro complessi (Doti di leadership)
- Predisposizione alla comunicazione
- Esperienza nell'attività di selezione delle risorse umane
- Esperienza nella gestione di personale operativo (GPG) impiegato nei servizi
- Capacità di problem solving
- Ottime capacità di gestione, relazionali e motivazionali

FUNZIONI E COMPETENZE

- È munito dei necessari poteri per la gestione del personale impiegato nei servizi oggetto del presente appalto e tiene i contatti più strettamente operativi con i referenti della committenza
- Coordina a livello generale lo svolgimento delle attività, nei tempi e modi definiti dal Coordinatore Unico dei Servizi previo confronto tra le due figure.
- Si accerta costantemente che il personale addetto ai servizi sia adeguatamente addestrato e competente attraverso controlli di qualità pianificati dal Coordinatore Unico dei Servizi
- Garantisce il rispetto da parte del personale addetto ai servizi delle norme di comportamento
- Pianifica e monitora la turnazione del personale di servizio
- Garantisce la pronta sostituzione del personale assente per qualunque ragione
- Segnala tempestivamente al coordinatore Unico dei Servizi eventuali anomalie, impedimenti e/o cause di forza maggiore che dovessero ostacolare il regolare svolgimento dei servizi


CITTADINI DELL'ORDINE SRL



GUARDIA PARTICOLARE GIURATA (G.P.G.) – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- Titolo di studio minimo di scuola media inferiore.
- Avere esperienze e/o competenze specifiche;
- Avere un livello culturale adeguato;
- Possedere requisiti psico-fisici ed attitudinali adeguati.
- Assenza di precedenti penali o carichi pendenti;
- Alto senso del dovere e condotta civile/morale, assolutamente impeccabile
- decreto di nomina a guardia particolare giurata e porto d'armi.

FUNZIONI E COMPETENZE

- Opera con strumenti informatici utilizzando i sistemi informatici specifici anche della committenza
- Si raccorda in modo proattivo col personale della Committenza per l'attività formativa relativa alle procedure
- Inserisce e disinserisce eventuali impianti di allarme e sistemi di videosorveglianza
- Osserva, come tutti gli addetti, il principio del segreto d'ufficio nel rispetto della privacy relativamente a tutte le informazioni di servizio di cui si viene a conoscenza nell'espletamento del proprio ruolo
- Esegue le proprie mansioni con professionalità, cortesia, competenza e celerità, nel rispetto delle norme e delle procedure



OPERATORE DI CENTRALE OPERATIVA – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- Flessibilità
- Abilità nella gestione contemporanea di più attività
- Capacità nell'individuazione delle priorità
- Capacità di apprendimento e mnemoniche
- Correttezza e cura nell'utilizzo delle attrezzature in uso
- Riservatezza
- Applica le norme di Sicurezza nel rispetto della normativa
- decreto di nomina a guardia particolare giurata e porto d'armi.

FUNZIONI E COMPETENZE

- Opera con gestionali personalizzati e strumenti informatici di proprietà della RA e utilizza anche sistemi informatici specifici eventualmente forniti dalla Committenza
- Garantisce una reperibilità anche fuori turno al Responsabile del servizio per essere contattato per eventuali sostituzioni non pianificate
- Si accerta dell'effettiva copertura dei servizi
- Gestisce tutte segnalazioni di allarme in base alla procedure definite da RA
- Organizza e coordina le attività di pronto intervento a seguito di allarmi, monitorando tale attività fino al termine della stessa.
- Contatta i referenti del committente in caso di anomalie o emergenze.
- Fornisce al personale operativo tutte le eventuali informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio in caso di particolari o nuove situazioni
- Si raccorda in modo proattivo col personale della Committenza per l'attività formativa relativa alle procedure
- Inserisce e disinserisce da remoto eventuali impianti allarmi e sistemi di videosorveglianza
- Osserva, come tutti gli addetti, il principio del segreto d'ufficio nel rispetto della privacy relativamente a tutte le informazioni di servizio di cui si viene a conoscenza nell'espletamento del proprio ruolo
- Esegue le proprie mansioni con professionalità, cortesia, competenza e celerità

Come si evince da quanto sopra descritto, la figura più strettamente operativa di riferimento della commessa è il Responsabile del Servizio. Egli è un addetto specializzato full time e svolge parte del suo lavoro in turno presso le postazioni oggetto dell'appalto al fine individuare eventuali criticità e suggerire migliorie e in parte presso una sede operativa di Trento della RA come riferimento di tutti gli operatori e G.P.G addetti ai servizi e a garanzia per la committenza del livello di qualità dei servizi prestati e della continuità operativa degli stessi. Il Responsabile del Servizio è coordinato dal Coordinatore Unico dei Servizi dell'offerente ed esercita il proprio ruolo supportato dal portale di gestione CLaster, dalla Centrale Operativa, e si coordina con i referenti del committente. Egli sarà dotato, come tutte le G.P.G., di ricetrasmittente e di telefono cellulare aziendale, attraverso il quale garantirà **una reperibilità H24, 7 giorni su 7**. In caso di sua assenza, il Responsabile sarà sostituito da un operatore di pari profilo e formazione specifica. In caso di necessità sarà comunque sempre a disposizione anche il Coordinatore Unico dei Servizi. Si precisa che anche il Coordinatore Unico dei Servizi avrà sede in regione e pertanto sarà in grado, facilmente e velocemente, di raggiungere la sede oggetto dell'appalto ove si dovesse verificare una situazione critica o di emergenza.


CITTADINI DELL'ORDINE SRL



Modalità di reclutamento e gestione delle risorse umane

Reclutamento e selezione del personale

Per favorire l'ottimizzazione dell'organico impiegato in relazione alla organizzazione dei servizi, risulta di fondamentale necessità la corretta gestione del reclutamento, valutazione e valorizzazione del personale impiegato. Il consolidato percorso di selezione di RA pone l'accento su particolari caratteristiche ed elementi che possono essere desunti dall'azione combinata dei test con un colloquio psico-attitudinale e raffrontati con i profili previsti dal per lo specifico appalto, esplicitati nel successivo sottoparagrafo.

SCREENING DEI CURRICULUM VITAE



- Valutazione e successiva selezione del CV conforme alle norme in vigore e più confacente al profilo assegnato.
- Colloquio conoscitivo del personale selezionato dalla valutazione CV.

SOMMINISTRAZIONE TEST TECNICI E/O DI PERSONALITÀ



- Somministrazione di test della personalità (BFQ – Big Five Questionnaire) da parte di professionisti autorizzati.
- Somministrazione test inerenti le capacità logico-matematiche, l'utilizzo dei software di produttività personale più comuni, uso della e-mail, ecc. per l'area tecnica.
- Il BFQ prevede un report con un profilo di personalità. Per quanto riguarda i test tecnici è previsto un punteggio variabile a seconda delle risposte corrette date dal candidato.

COLLOQUI PSICO-ATTITUDINALI



- Di primo livello per indagare le caratteristiche di personalità del candidato;
- Di secondo livello per far emergere le competenze tecniche dello stesso. Il colloquio viene solitamente svolto dal team competente nei due livelli citati;
- Sulla base di quanto emerso dal colloquio e tenendo presente le indicazioni fornite dal test di personalità, viene assegnato al candidato un punteggio globale. Il tutto viene poi archiviato in un apposito fascicolo.

VALUTAZIONE E SCELTA CANDIDATI



Al termine delle prime tre fasi viene completato il fascicolo dei candidati e, sulla base del punteggio ottenuto dal colloquio e quello ottenuto dai test tecnici viene stilata una graduatoria sulla quale ci si basa per la scelta dei candidati ritenuti migliori. Una volta individuato il candidato più idoneo alle caratteristiche richieste dal ruolo da ricoprire, si procede con un secondo colloquio nel quale vengono negoziate le condizioni contrattuali e, da ultimo, formalizzato il rapporto. Per il personale proveniente dal precedente appalto, la procedura di RA prevede una analitica valutazione delle risorse già in essere secondo i parametri di seguito elencati, per una verifica di corrispondenza del profilo lavorativo di riferimento, alla quale potrà seguire una pianificazione formativa specifica e mirata per colmare gli eventuali GAP rilevati oppure, laddove possibile e condiviso, una riallocazione su postazioni maggiormente compatibili con le caratteristiche dell'operatore.

OGGETTO	INDICATORE	PESO
Curriculum Vitae	Formazione scolastica e di base del candidato	30%
Esperienza sul campo	Anzianità maturata nella reale gestione degli aspetti fondamentali previsti nel profilo	30%
Competenza e specializzazione	Valutazione della competenza anche con test e simulazioni specifiche sugli aspetti operativi specifici per l'appalto determinanti del profilo	40%

Un percorso a parte è invece previsto per la selezione e/o valutazione del Responsabile del servizio. Egli infatti riveste un ruolo strategico e al contempo delicato per il particolare rapporto con tutti gli attori della commessa e per la gestione ottimale di tutti i servizi.

Per questo motivo il Responsabile viene individuato partendo dalle modalità di selezione previste per il personale operativo sopra descritto, valutando, con il supporto di una figura specializzata nella psicologia del lavoro, le potenziali caratteristiche del profilo previsto.

Deve inoltre possedere una prolungata esperienza nel settore della vigilanza privata.

Flessibilità e adattamento della struttura in relazione alle ipotizzabili esigenze delle Amministrazioni Contraenti e/o a eventi imprevedibili

Nel settore dei servizi di vigilanza, così come in altri servizi nei quali l'incidenza di manodopera è preponderante rispetto ad altre caratteristiche, una delle principali problematiche da affrontare riguarda la gestione del personale da sostituire a seguito di un particolare evento che, per definizione, può essere prevedibile (es. riposi, ferie, permessi, formazione, festività, permessi sindacali) e/o imprevedibile (es. infortuni, malattie, gravidanza, permessi legge 104, assenze ingiustificate, assenze in genere per cause di forza maggiore) e/o per adattarsi alle diverse esigenze delle amministrazioni contraenti. Nel caso di eventi prevedibili RA ha già messo a punto ormai da tempo un sistema di calcolo delle risorse necessarie per far fronte alle richieste dell'utenza, tenuto conto per l'appunto di tali eventi. Per gli altri due casi, RA, in base all'esperienza acquisita in appalti analoghi, porrà in essere una serie di misure "preventive" per limitare gli ipotetici effetti negativi che possono verificarsi nel corso dell'avvicendamento degli operatori. A tal riguardo RA già dispone sul territorio della Provincia Autonoma di Trento n. 52 Guardie Particolari Giurate regolarmente assunte parte delle quali potrebbero già essere impiegate per far fronte agli eventi sopra citati, attraverso un prolungamento dell'orario di lavoro, tenuto conto dei limiti di orario contrattualmente previsti. Oltre a ciò in base alle statistiche di assenteismo per eventi imprevedibili degli ultimi 5 anni e in base all'esperienza acquisita RA prevede che far fronte agli impegni richiesti dall'appalto dovrà impiegare oltre al personale strettamente necessario per far fronte alle esigenze della committenza anche di un 15% di personale (GPG jolly) in aggiunta.

Limitazione del turn over e valorizzazione delle risorse

In questo specifico appalto, nel quale è necessaria un'elevata formazione e preparazione del personale, un elevato turnover potrebbe rappresentare un problema rilevante. Risulta pertanto fondamentale mantenere il tasso di turnover a un livello accettabile poiché esso incide in maniera importante sui costi dell'azienda e del cliente (sia quelli reali, come il tempo speso per reclutare una nuova risorsa, sia i costi di opportunità, come la perdita di produttività) che sull'immagine e qualità del servizio reso. RA, ha messo in atto politiche e strategie per fidelizzare e valorizzare il proprio personale e minimizzare il turnover. Di seguito, in sintesi, le modalità adottate per la valorizzazione del personale della specifica commessa:

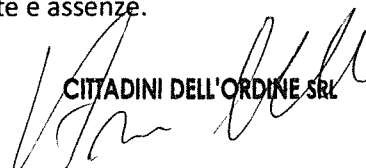
- impiegare risorse che, oltre ad avere i requisiti richiesti, abbiano un rapporto stabile ed alto sentimento di appartenenza a RA (privilegiati Contratti tempo indeterminato);
- prestare attenzione alla adeguatezza del trattamento economico, rispetto alla media del mercato, contestualizzato nell'area territoriale di erogazione dei servizi (Trattamento economico)
- adottare tecniche e metodi di Coesione del gruppo (Coesione del Gruppo);
- Piani di formazione e incentivazione (Formazione e incentivazione);
- monitorare la performance dei Responsabili-per il miglioramento dell'ambiente di lavoro (Performance Resp.);
- costituire team a responsabilità condivisa (Motivazione e soddisfazione del personale).

Gestione informatizzata

Per garantire la massima trasparenza, organizzazione ed efficacia dei servizi svolti presso le sedi strutture oggetto dell'appalto, Cittadini dell'Ordine utilizzerà un Sistema Informativo di Gestione – denominato CLASter -, intuitivo ed efficace, sviluppato ad hoc per i propri servizi insieme al partner tecnologico/informatico Consorzio Lavoro Ambiente di Trento, in grado di: *rilevare e risolvere immediatamente le anomalie che possono verificarsi, garantire una corretta e trasparente gestione dei servizi, prevenire e risolvere i bisogni espressi e inespressi della Committenza.*

Descrizione anagrafica personale, formazione, attestazioni

Ogni operatore dedicato all'appalto viene registrato mediante uno specifico form nel sistema, compilando una scheda anagrafica personale. Tale modulo rende possibile la completa gestione del personale, in quanto vengono caricate e tenute aggiornate nel portale CLASter anche le informazioni dell'operatore relative a contratto e orario di lavoro, formazione (con relativi attestati/qualifiche), ore lavorate e assenze.


CITTADINI DELL'ORDINE SRL



Timbratura elettronica e attestazione passaggio

Il sistema CLAsTer, abbinato allo smartphone di servizio dotato di APP per le letture NFC (Near Field Communication), permette di gestire la fondamentale e delicata certificazione delle timbrature di presenza del personale e di rilevazione elettronica delle ispezioni/ronde. La G.P.G troverà il proprio turno/ordine di servizio quotidianamente generato su CLAsTer e lo attiverà nell'orario previsto leggendo il Tag NFC posizionato presso la postazione di servizio. La stessa modalità sarà anche utilizzata per certificare passaggi di controllo o ispezione in vari vani dell'immobile, anche all'esterno, compilando il form/checklist eventualmente prevista per ognuno dei passaggi, che si aprirà direttamente nella APP dello smartphone dopo la lettura del Tag NFC. E' importante segnalare che le letture dei Tag, possono generare alert (eseguite o mancate) per poter risolvere con tempestività situazioni di emergenza (come ad esempio l'assenza o il ritardo non comunicato di una G.P.G., che CLAsTer segnala non "ricevendo" una attivazione turno pianificato entro i 5 minuti successivi all'orario prestabilito).



Descrizione anagrafica immobile

Mediante un censimento iniziale degli immobili interessati dal servizio vengono inseriti database con una serie di campi che ne descrivono quantitativamente e spazialmente le caratteristiche e più campi note che ne valorizzano le peculiarità. Tale modulo consente una più efficace gestione delle segnalazioni e della rilevazione delle ronde ispettive e/o passaggi di controllo, come descritto nel precedente paragrafo.

Descrizione pianificazione turni e attività

La turnistica è inserita preventivamente nel sistema e presenta funzionalità di autogenerazione nei casi in cui è programmata regolarmente e di associazione alle G.P.G. Viene costantemente monitorata ed aggiornata dal Responsabile del servizio in base alle assenze programmate e non del personale. Per i servizi di vigilanza fissa notturna e diurna ogni operatore presente nell'anagrafica di CLAsTer è quindi sempre associato ad una postazione/immobile di servizio, con una pianificazione del turno di lavoro (solitamente su base mensile), e un mansionario/ordine di servizio che a fine turno l'operatore dovrà completare/validare sul portale tramite la comoda APP sullo smartphone e sul quale potrà aggiungere eventuali note/criticità occorse. Sarà quindi possibile interrogando il portale, anche da parte della Committenza, sapere sia preventivamente che a turno completato, chi ha svolto il servizio, se ha completato le mansioni affidate (come ad esempio un particolare percorso di ispezione) e se è occorso un evento critico o straordinario.

Gestione chiavi

La programmazione del portale CLAsTer, abbinata alla relativa APP sugli smartphone in dotazione agli operatori, e al "barcodescanner" su di essi installato, consente la gestione completa delle chiavi degli immobili, dal censimento al flusso di ritiro e consegna. Tutte le chiavi vengono verificate, censite, codificate univocamente con codifica concordata con il cliente e caricate a sistema (CLAsTer) associandole alle porte/aperture che aprono (anch'esse caricate a portale nel database di anagrafica dell'immobile). Leggendo il portachiavi/barcode della chiave con lo smartphone in dotazione, l'utente abilitato potrà visualizzare sul portale tutte le informazioni relative a quella chiave. Un form specifico del portale consente inoltre di monitorare il flusso di presa in prestito e riconsegna, con alert automatico in caso di superamento del termine di riconsegna.



Ticketing - segnalazioni con collegamento Centrale Operativa/Call Center

CLAsTer presenta anche una funzionalità di ticketing/raccolta segnalazioni, da parte sia delle G.P.G, che di personale abilitato della committenza.

Ogni segnalazione è caratterizzata da un codice univoco, da una tipologia, dall'utente che l'ha inserita e dalla postazione/edificio/stanza in cui è successo il fatto e da uno stato che ne monitora la risoluzione.

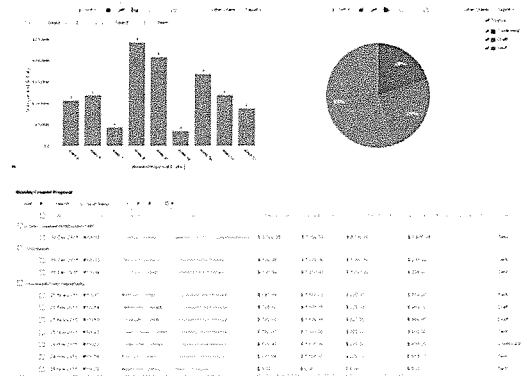
Ogni segnalazione è caratterizzata da un codice univoco, da una tipologia, dall'utente che l'ha inserita e dalla postazione/edificio/stanza in cui è successo il fatto e da uno stato che ne monitora la risoluzione.

Tipologia segnalazione *	Sicurezza della strutt...
Postazione *	Postazione 10/10/10
Notificata da *	-Select-
Data e ora segnalazione *	15-Feb-2017 10:08:47
Titolo *	prelioni camera calda
Descrizione *	Ormai da tempo segnalato la fessura postazione entrata camera calda zona ortopedica ad oggi sono entrati pipicini sporcando per terra "accalmomoli", senza prese...

Ogni utente può aggiungere, modificare, visualizzare le segnalazioni in base alle policy a lui assegnate. È possibile per esempio rendere visibili le segnalazioni alle G.P.G. in base alle tipologie da loro gestite o alle postazioni dove prestano servizio e fare in modo che la Committenza le visualizzi tutte e possa aggiungere dei commenti. CLASter gestisce il flusso della segnalazione/ticket in modo standard prevedendo i seguenti stati: apertura - presa in carico - pianificazione - esecuzione - chiusura. Per ogni stato è possibile personalizzare con la committenza l'eventuale attivazioni di mail di alert e autorizzazioni. La Centrale Operativa master di RA, certificata UNI CEI EN 50518/2014 e rispondente ai dettami del DM 269/2010 e successive modifiche situata a Bolzano in via Lancia 6/A, presidiata H24, 7 giorni su 7 da personale specializzato, permetterà inoltre alla committenza di gestire anche telefonicamente le segnalazioni e le richieste di informazioni, con operatori G.P.G. sempre aggiornati e preparati che utilizzeranno le stesse modalità del ticketing da portale. All'interno della Centrale Operativa è presente un sistema di anti aggressione collegato con le Forze di Polizia. In caso di mancanza rete l'intervento dell'UPS è istantaneo con segnalazione acustica e, dopo 5 minuti, interviene il gruppo elettrogeno con segnalazione al software gestionale. L'alimentazione elettrica di emergenza ha la capacità sufficiente a garantire il funzionamento ininterrotto di tutti gli apparati di comunicazione, segnalazione, monitoraggio, registrazione, ventilazione ed illuminazione essenziale, inclusa l'energia necessaria per la appropriata sorveglianza, per un periodo di H24. RA metterà inoltre a disposizione una Centrale Operativa di Backup in caso di black out di quella di Bolzano situata a Trento in Corso Buonarroti 10/2. Sarà inoltre messo disposizione della committenza un call center, con numero telefonico verde, attivo H24, al quale, durante gli orari di ufficio e comunque negli orari previsti dal Capitolato Tecnico risponderà personale amministrativo/commerciale di RA e durante gli altri orari il personale della Centrale Operativa.

Reportistica/cruscotto Kpi/alert

La reportistica e gli indicatori di prestazioni (Kpi) di CLASter sono personalizzabili e configurabili interamente in base alle disposizioni della Committenza e delle informazioni di ritorno di cui si necessita per la gestione. La facilità di approntamento del sistema di reportistica consente di adattarlo alle esigenze nel corso dell'Appalto e anche per ogni singolo Piano Dettagliato degli Interventi. Complementare alla reportistica vi è un sistema di alert basato su email ed sms che consente al raggiungimento di determinati livelli, dati, stati, di inviare notifiche con contenuti personalizzati alle persone coinvolte. I destinatari delle notifiche possono essere individuati con precisione in base a qualsiasi parametro quale per esempio il settore, il ruolo o anche alla priorità della segnalazione. La committenza, con il proprio profilo di accesso, potrà visualizzare in qualsiasi momento ed in tempo reale i dati aggregati e riassunti in report delle prestazioni contrattuali, anche con specifici report personalizzabili. **In ogni caso la procedura di RA prevede comunque l'invio mensile di tutta la reportistica (in formato .pdf o a richiesta anche in formato elettronico elaborabile), mediante e-mail.**



Descrizione dei servizi specifici per il lotto 2 - Immobili della Provincia Autonoma di Trento

Vigilanza fissa - diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze

Trattasi del servizio di cui all'art. 3 lettera b) dell'Allegato D al DM 269/2010 espletato all'interno degli immobili di proprietà o in usa alla committenza.

- comunicazione inizio servizio a centrale operativa; CLASter in ogni caso segnala alla centrale operativa in tempo reale l'eventuale assenza della Guardia sul posto consentendo l'attivazione della procedura di sostituzione tramite Guardia Jolly
- laddove previsto passaggio di consegne tra la Guardia smontante e quella montante Telefonata
- verifica dotazioni di servizio e impianti di sicurezza eventualmente presenti (antintrusione, antincendio, videosorveglianza, etc)
- a inizio servizio e con cadenza periodica concordata con il committente controllo interno dell'intero immobile per verifica effettiva chiusura vie di accesso (porte, finestre, etc) impianti antincendio, perdite d'acqua, etc, **mediante compilazione di apposita check list** e attestazione dell'avvenuto giro di controllo tramite CLASter
- in caso di emergenza (incendio, intrusione di persone autorizzate, etc) messa in atto delle relative procedure
- fine servizio con redazione apposito verbale di servizio su CLASter e laddove previsto passaggio di consegne tra la Guardia smontante e quella montante

[Signature]
CITTADINI DELL'ORDINE SRL



Telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell'Ente

Trattasi del servizio di cui all'art. 3 lettera e) dell'Allegato D al DM 269/2010 espletato agli immobili di proprietà o in usa alla committenza.

Procedure Gestione segnalazioni

ALLARME FURTO

- Telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- In caso di mancata risposta o comunicazione della parola in codice errata invio in loco di una nostra pattuglia, verifica sul posto da parte della pattuglia, relazione della pattuglia di fine servizio
- Se a seguito del controllo emergessero segni di scasso o di presenza di persone autorizzate o comunque di atto criminoso richiesta immediata di intervento da parte delle FF.OO
- Chiamata al reperibile del committente per relazionare in merito
- Organizzazione presidio fisso con GPG sino all'arrivo del reperibile

ALLARME RAPINA

- telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- In caso di mancata risposta o di errata parola in codice richiesta immediata d'intervento alle FF.OO ed invio in loco di una nostra pattuglia che dovrà adottare le dovute cautele
- Verifica sul posto da parte delle FF.OO con l'eventuale ausilio della nostra pattuglia, previe indicazioni delle stesse FF.OO.
- Relazione della pattuglia di fine servizio
- Chiamata al reperibile del committente per relazionare in merito

ALLARME MANCANZA RETE O SABOTAGGIO

- telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- In caso di mancata risposta o errata parola in codice attivazione procedure ALLARME FURTO

ALLARME FUMO/INCENDIO

In caso di impianto di allarme antintrusione disinserito:

- telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- In caso di mancata risposta invio in loco di una nostra pattuglia
- Verifica sul posto da parte della pattuglia, in presenza di fumo o fiamme richiesta immediata di intervento dei Vigili del Fuoco, relazione della pattuglia di fine servizio
- Chiamata al reperibile del committente per relazionare in merito

In caso di impianto di allarme antintrusione inserito:

- richiesta immediata di intervento dei Vigili del Fuoco

ALLARME MANCATO DISINSERIMENTO/INSERIMENTO

- telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- Chiedere al reperibile di avvisare la Centrale Operativa quando sta per uscire
- In caso di mancata o errata comunicazione della parola in codice invio in loco di una nostra pattuglia, verifica sul posto da parte della pattuglia, relazione della pattuglia di fine servizio
- Se a seguito del controllo emergessero segni di scasso o di presenza di persone autorizzate o comunque di atto criminoso richiesta immediata di intervento da parte delle FF.OO
- Chiamata al reperibile del committente per relazionare in merito
- Organizzazione presidio fisso con GPG sino all'arrivo del reperibile

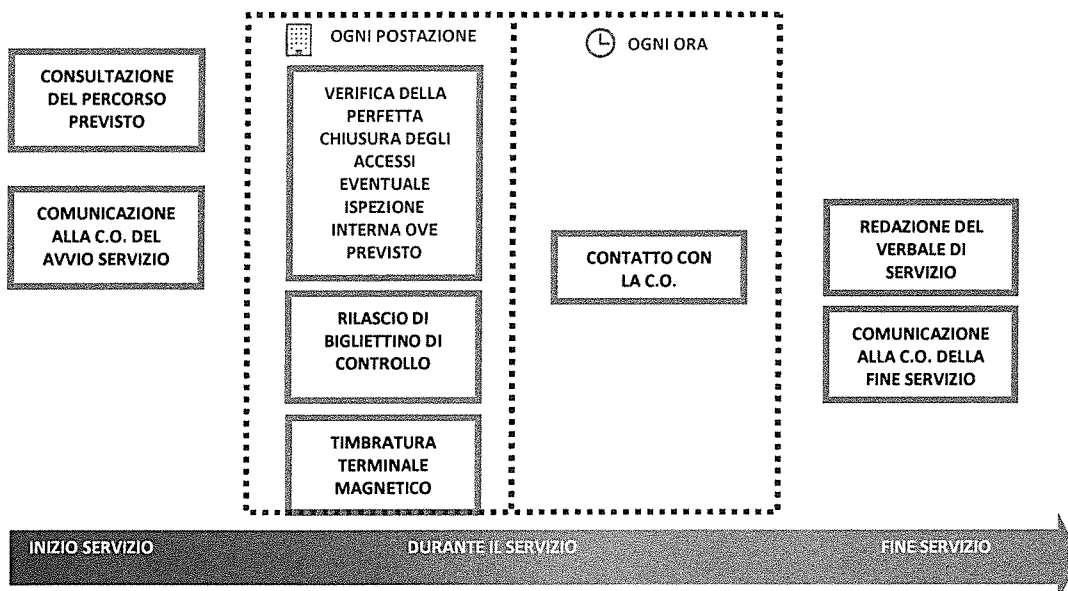
PERIFERICA NON RISPONDE (OVE PREVISTO)

- Telefonata di controllo ai numeri reperibili indicati dal committente
- In caso di risposta richiesta parola in codice
- In caso di mancata risposta o comunicazione di una parola in codice errata invio in loco di una nostra pattuglia, verifica sul posto da parte della pattuglia, relazione della pattuglia di fine servizio
- Segnalazione di eventuali guasti al reparto tecnico
- Qualora il malfunzionamento dovesse persistere istituire un servizio di ispezioni saltuarie

Le relazioni di fine servizio saranno inserite, nel portale CLAsTer il mattino successivo a cura dell'operatore di Centrale. Tutte le attività svolte dall'operatore di centrale e dalla GPG sul campo saranno registrate tramite apposita APP NAVNET SICEP installata su TAB/SMARTPHONE di cui ogni GPG impiegata nel servizio di pronto intervento sarà fornita. L'APP NAVNET, sincronizzata con CLAsTer renderà disponibile l'elaborazione di report contenenti i dettagli del servizio svolto (orario ricezione allarme, orario richiesta intervento pattuglia, orario arrivo sull'obbiettivo, breve relazione al termine dell'intervento. **Si fa infine presente che durante tutta la durata dell'appalto sarà garantita la manutenzione ordinaria e straordinaria dei vettori di trasmissione a cura di RA.**

Ronde ispettive mediante autopattuglia

Trattasi del servizio di cui all'art. 3 lettera a) dell'Allegato D al DM 269/2010 espletato agli immobili di proprietà o in usa alla committenza - Le ronde ispettive previste verranno effettuate da G.P.G. automunite e dotate di collegamento via radio con la nostra Centrale Operativa (di seguito C. O.). Ad ogni ispezione la guardia provvederà a sincerarsi della perfetta chiusura degli accessi con rilascio di bigliettino di controllo e timbratura di terminale magnetico da noi fornito che attesta il passaggio e l'orario di effettuazione: conclusa la verifica chiamerà via radio la nostra C.O. per comunicare l'esito del controllo. La guardia in servizio dovrà comunicare con la Centrale Operativa: all'inizio e fine servizio, ed in assenza di anomalie degne di almeno una volta ogni ora per confermare la regolare esecuzione del servizio; in caso di mancata comunicazione da parte della Guardia, la Centrale Operativa provvederà a mettersi in contatto con la Guardia e qualora ciò non fosse possibile, invierà sul posto la pattuglia addetta al servizio di supporto e controllo ed a contattare i Vs. referenti sul posto e se dal caso le Forze dell'Ordine.



Videosorveglianza a distanza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell'Ente o del Fornitore

Trattasi del servizio di cui all'art. 3 lettera f) dell'Allegato D al DM 269/2010 espletato agli immobili di proprietà o in usa alla committenza - Il servizio di videosorveglianza funzionerà con due modalità distinte a seconda che l'immobile sia aperto al pubblico o meno. Durante l'orario di apertura dell'immobile le immagini potranno, previo vostro consenso, essere trasferite in tempo reale alla nostra Centrale Operativa in modo tale da permettere controllo delle uscite e dei locali coperte da telecamera, soprattutto nei momenti in cui il personale addetto al presidio della portineria debba allontanarsi per effettuare interventi di servizio. In orario di chiusura dell'immobile, il controllo, da parte dei nostri operatori di centrale operativa, avviene in modo immediato nel caso di segnalazione di allarme, consentendo di controllare quanto sta succedendo all'interno dell'edificio. Questo permette anche di controllare tutti gli accessi fuori orario e garantire la massima sicurezza per il personale autorizzato ad entrare. Attraverso l'impianto di videosorveglianza collegato con la nostra CO possiamo anche garantire dei video controlli da remoto. In

ogni saranno definite con l'Ente le procedure più idonee a soddisfare le varie esigenze. **Laddove previste saranno fornite in comodato gratuito tutte le apparecchiature necessarie nei termini previsti dal Capitolato tecnico oltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria.**

Pronto intervento

Trattasi del servizio di cui all'art. 3 lettera g) dell'Allegato D al DM 269/2010 espletato presso degli immobili della committenza. La GPG giunta presso l'obbiettivo svolgerà le seguenti attività:

- Vestizione giubbotto antiproiettile e comunicazione alla Centrale Operativa di arrivo sul posto
- Effettuazione di un primo controllo esterno dell'intero perimetro con l'ausilio del faro brandeggiante dell'auto dell'istituto.

NEL CASO DI NON ACCERTATA SITUAZIONE DI PERICOLO O SCASSO

- Laddove previsto effettuazione di un accurato controllo interno anche con l'ausilio della torcia ad alta potenza
- Effettuata l'accurata ispezione interna senza riscontro di alcuna anomalia, comunicazione di fine servizio alla Centrale operativa
- In caso di riscontro di anomalie o situazioni di pericolo, dopo essersi messa al riparo, per il tramite della Centrale Operativa, richiesta immediata di intervento delle FF.OO.

NEL CASO DI ACCERTATA SITUAZIONE DI PERICOLO O SCASSO

- Prima di effettuare l'ispezione interna, laddove prevista, richiesta alla centrale operativa di ausilio di un'altra pattuglia e se dal caso delle FF.OO.
- Effettuata l'ispezione interna comunicazione alla centrale operativa sull'esito del controllo.

Tutta l'attività dal momento di ricezione dell'allarme alla fine dell'intervento sul posto sarà monitorata e registrata tramite APP Navnet Sicep e reportizzata attraverso CLASter.

Servizio di deposito e custodia attrezzature tecniche

La scrivente dispone già attualmente di un locale localizzato nel **Comune di Trento** in zona facilmente raggiungibile, avente le caratteristiche di cui al punto 5.5 del Capitolato Tecnico. In particolare il locale si trova all'interno di una struttura protetta da impianti di antintrusione, di antincendio e di videosorveglianza gestiti in remoto dalla ns. Centrale Operativa. Al locale si può accedere h24 previo rispetto di una procedura che sarà concordata con l'Ente.

Dotazione del personale (g.p.g)

Tutto il personale RA (GPG) sul campo impiegato nei servizi oggetto dell'appalto sarà munito di:

DOTAZIONE DEL PERSONALE	SERVIZI DI VIGILANZA FISSA DIURNA E NOTTURNA	SERVIZI DI RONDA ISPETTIVA CON AUTOPATTUGLIA E PRONTO INTERVENTO	SERVIZI DI TELESORVEGLIANZA E VIDEOSORVEGLIANZA (OPERATORI DI CENTRALE OPERATIVA)
Divisa autorizzata dalle Autorità di Pubblica Sicurezza competenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Arma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Radio ricetrasmittente munita di localizzatore satellitare, pulsante di emergenza e sistema uomo a terra	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Pocket alarm con pulsante di emergenza e sistema uomo a terra	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Smarthphone con APP CLASter	<input checked="" type="checkbox"/>		
Smarthphone/TAB con APP CLASter e NAVNET SICEP		<input checked="" type="checkbox"/>	
PC per accesso ai gestionali (allarmi/video/Cluster, etc)			<input checked="" type="checkbox"/>
Torcia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Auto dell'istituto munita di faro brandeggiante		<input checked="" type="checkbox"/>	
Giubbotto Antiproiettile		<input checked="" type="checkbox"/>	
Maschera antigas			<input checked="" type="checkbox"/>

Garanzia continuità del servizi



RITARDO O ASSENZA INGIUSTIFICATA DELL'OPERATORE

Grazie alla notifica automatica (alert) da parte del sistema gestionale rilevazione presenze (CLASter) e al controllo costante del Responsabile del Servizio del personale supportato dalla Centrale Operativa tale evenienza viene rilevata in tempo reale consentendo una immediata applicazione della procedura di risoluzione. L'elevato numero di g.p.g jolly disponibile grazie alla considerevole organizzazione di RA sul territorio, e la garantita reperibilità di tali figure (vedasi profilo-cap. A.2), consentono di intervenire in sostituzione dei colleghi entro 30 minuti dalla rilevazione della non conformità.



SOSTITUZIONE PIANIFICATA DELL'OPERATORE

La generazione dei turni delle G.P.G sui vari servizi è pianificata mensilmente su CLASter e verificata e aggiornata quotidianamente dal Responsabile del Servizio in base alle richieste di ferie/permessi e malattie del personale, anche esse gestite tramite il portale informatico. Per la gestione delle assenze pianificate il Responsabile del servizio non fa altro che rilevare i turni da coprire segnalati dal sistema e, interrogandolo con gli apposti report, individuare la disponibilità di orario e giornate di una o più G.p.G. (titolari o jolly) che possano coprire l'assenza.



EMERGENZA INCENDIO

Nel caso di una emergenza incendio il personale di RA che è formato al rischio incendio elevato (16 ore), metterà in atto pedissequamente e con professionalità le procedure apprese nei percorsi formativi inerenti la sicurezza e quanto previsto dal piano di emergenza riferito all'immobile oggetto dell'incendio, fornendo supporto agli addetti alle emergenza della struttura e garantendo un esodo sicuro e veloce. A tal proposito si ribadisce che tutto il personale di RA sarà istruito in merito ai piani di emergenza delle varie sedi oggetto dell'appalto e che tali documenti, previa autorizzazione del Committente, saranno allegati e consultabili nel portale di gestione CLASter.



EMERGENZA AGGRESSIONE/COMPORTEMENTO PERICOLOSO

Nel caso di comportamento pericoloso o aggressione da parte di un avventore nei confronti dell'utenza o del personale di RA, la procedura prevede l'immediato intervento della G.p.G. che con Radio ricetrasmittente richiederà per il tramite della Centrale Operativa l'intervento delle Forze dell'Ordine. La Guardia, addestrata per simili situazioni, immobilizza o calma l'avventore, rendendolo innocuo fino all'arrivo delle forze dell'ordine. Nel caso fosse necessario l'intervento immediato di più Guardie o (ad esempio se l'agredito fosse la Guardia stessa o gli aggressori fossero più d'uno), la Centrale Operativa invia immediatamente rinforzi tra le Guardie in quel momento più vicine alla zona d'intervento.



EMERGENZA BLACKOUT/MALFUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE DI SICUREZZA

Nel caso di guasto di apparecchiature elettriche di sicurezza (porte, elettroserrature, impianti di videosorveglianza, metal detector) o blackout il personale è addestrato per segnalare tempestivamente il problema tramite la centrale operativa e/o il portale CLASter. Nel tempo necessario alla riparazione, specialmente se in orario notturno o festivo, RA è organizzata per disporre di G.p.G per provvedere ad un presidio fisso dell'immobile supplendo manualmente ai compiti delle apparecchiature fuori uso.



INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER SCIOPERO

La Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali ha individuato, l'attività di vigilanza privata quale servizio pubblico essenziale, ai sensi e per gli effetti della legge n. 146/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. In riferimento alle proprie best practice, l'Offerente proporrà a ogni singola Amministrazione contraente di stipulare di comune accordo con le organizzazioni sindacali rappresentative, prima dell'avvio della singola fornitura soprattutto per quanto riguarda i servizi di vigilanza fissa, un apposito protocollo di intesa in cui verranno individuati i servizi e gli Obiettivi in cui sarà assolutamente indispensabile eseguire le normali attività, quelle in cui l'intervento si potrà effettuare in forma ridotta e, in ultimo, quelle in cui – a meno di un lungo protrarsi dello sciopero – non verrà effettuato alcun tipo di attività. In caso di sciopero, il coordinatore unico del servizio insieme al responsabile del servizio individuerà i nominativi del personale incluso nei contingenti come sopra definiti che saranno tenuti all'erogazione delle prestazioni indispensabili. I nominativi verranno comunicati alle organizzazioni sindacali e agli interessati, entro il 5° giorno precedente la data di effettuazione dello sciopero. In caso di sciopero, il coordinatore unico del servizio insieme al responsabile del servizio raggiungeranno gli Obiettivi dell'Amministrazione contraente con congruo anticipo rispetto all'orario abituale, saranno presenti durante tutte le fasi e gli orari di servizio al fine di coordinare con il personale referente dell'Amministrazione le attività del personale, verificare le presenze effettive e predisporre le opportune azioni per ridurre al minimo i disagi e la vulnerabilità cui saranno esposti gli Obiettivi. In ogni caso tale situazione genererà una Notifica automatica (alert) da parte di CLASter e un controllo costante del Responsabile del Servizio supportato dalla Centrale Operativa.



A3. Piano degli indicatori per le verifiche di qualità dei servizi

Sistema di controllo del servizio

L'Offerente ha predisposto efficaci misure di coordinamento e controllo dell'appalto, in modo da garantire il rispetto integrale degli adempimenti contrattuali (prestazioni da erogare, frequenze prescritte, procedure operative, macchinari da utilizzare, ecc.). Il processo generale di monitoraggio e controllo, alla cui realizzazione contribuisce l'adozione del Sistema Informativo, è finalizzato a garantire un impianto multidimensionale, volto a cogliere tutte le dimensioni della qualità prodotta dal servizio (di sistema, di processo, di risultato e percepita) prevedendo il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e con l'obiettivo ultimo di garantire igiene, sicurezza, benessere e confort agli utenti degli immobili come richiesto dalla Committenza.

Il Sistema di Verifica proposto dalla scrivente si basa sulle tre dimensioni:

- Ambito Strutturale dell'appalto, o del **Sistema** Commessa;
- Ambito di **Processo**, o dell'Organizzazione e della Professionalità rispettata in appalto;
- Ambito di **Risultato**, o dei Risultati diretti prestazionali e indiretti percettivi (Customer Satisfaction) prodotti dai servizi in appalto.

Modalità di verifica dei servizi (autocontrollo)

Nel processo di controllo, saranno coinvolti sia elementi interni della organizzazione aziendale (team di controllo, Responsabile, ecc.) che esterni come l'IQC (Ente Certificatore) che insieme avranno la funzione di verificare periodicamente l'andamento del servizio anche in base alle certificazioni di qualità di cui RA è in possesso ed elencate nel Capitolo A1. Le modalità di verifica ambito, fase e campo di applicazione saranno:

		COORDINATORE UNICO DEI SERVIZI	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	G.P.G.	ENTE CERTIFICATORE
SISTEMA	DURATA APPALTO	Audit annuale	Check list trimestrale		Audit annuale
	RISORSE UMANE	Audit annuale	Giornaliero	Timbratura turno	Audit annuale
PROCESSO	PRESTAZIONI ESEGUITE	Audit annuale	Giornaliero	Registrazione OdS	Audit annuale
	METODOLOGIE DI LAVORO	Audit annuale	Check list trimestrale		Audit semestrale
	AMBIENTE/SALUTE/SICUREZZA	Audit annuale	Check list semestrale		Audit annuale
	FORMAZIONE	Audit annuale	Check list semestrale		Audit annuale
RISULTATO	QUALITÀ MISURATA	Audit annuale	Check list trimestrale	Controllo in servizio	Audit semestrale
	QUALITÀ PERCEPITA	Audit annuale	Customer/user satisfaction semestrale		

Gli Audit saranno effettuati in itinere mediante i device (palmari o smartphone di servizio), di cui sono dotati gli operatori, grazie alle avanzate funzionalità del Portale CLASter. Ogni Ordine di Servizio(ODS) leggibile dallo smartphone di servizio riporterà le informazioni identificative dell'attività: Area e Locali oggetto di prestazione; Eventuali elementi oggetto di prestazione specifica; Orario previsto; Risorse Umane incaricate; Risorse Tecniche assegnate. Le registrazioni fatte per ogni attività eseguita - in ingresso e in uscita dall'area/locale, o le registrazioni dell'elemento interessato all'operazione (es. controllo accessi degli immobili) - alimenteranno il sistema informativo e generano la reportistica di servizio visionabile giornalmente dagli utenti che ne hanno accesso. A seguire si riportano alcune fasi di tracciabilità del servizio.

CITTADINI DELL'ORDINE SRI





Gestione non conformità/emergenze e miglioramento continuo servizi

Nel paragrafo seguente si cercherà di definire il processo di monitoraggio per la gestione delle anomalie, non conformità o emergenze riscontrate, le azioni correttive a carattere temporaneo o definitivo atte a risolverle e le azioni preventive da attivare per evitare o limitare il ripetersi dell'evento. Per imposti limiti editoriali, di seguito riportiamo alcuni esempi per ambito di rilevazione, livello di criticità o possibilità di accadimento per lo specifico lotto di gara analizzato.

Le non conformità e emergenze sono risolte, quando possibile, in tre fasi:

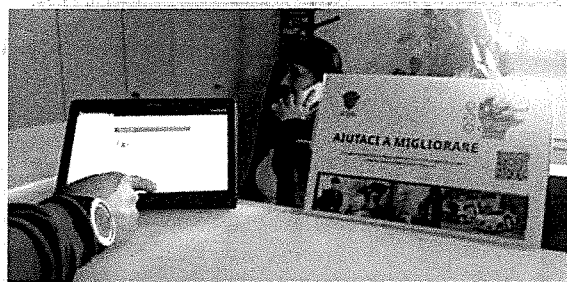
- la prima attraverso una analisi delle possibili cause del problema con la definizione delle opportune azioni da intraprendere per evitarlo o almeno prevenirlo;
- la seconda attraverso la concretizzazione di un'azione immediata, con l'eliminazione della stessa (azione correttiva);
- la terza con l'individuazione dei problemi e delle azioni volte a rimuoverne il perpetuarsi e conseguentemente, con la definizione delle opportune azioni da intraprendere per migliorare il servizio (azione di monitoraggio/miglioramento).

SITUAZIONE	 AZIONE DI MONITORAGGIO/RENDICONTAZIONE	 AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA
NC per ritardo o assenza ingiustificata dell'operatore	Il monitoraggio avviene informaticamente mediante CLaster e con visite ispettive del RdS: la mancanza di attivazione del turno pianificato attiva un alert al RdS che attiva la procedura di sostituzione. Contestualmente viene generata a sistema una NC che viene chiusa a problema risolto con i relativi dati e tempi di risoluzione	Gli operatori causa di tali disservizi saranno successivamente monitorati sulle postazioni con cadenza più fitta e soggetti a procedure di richiamo o sanzionatorie se tali non conformità fossero reiterate. nel caso di operatori jolly o di operatori titolari assegnati ad un turno non abituale, per prevenire dimenticanze o fraintendimenti, essi saranno contattati con anticipo mediante un sistema di preavvisi telefonici e mailing a ribadimento del piano turni
Emergenza incendio	Monitoraggio informatico mediante l'inserimento nel rapporto giornaliero delle attività (OdS) di tutti i dettagli dell'evento, compresa l'ubicazione e l'elenco delle eventuale criticità/malfunzionamenti occorsi	L'analisi dei dati relativi a tali episodi, registrati in CLaster, potrà rendere possibile la messa in atto di procedure, precauzioni e organizzazioni tali da minimizzare in futuro simili problemi e/o gestirli in modo più efficace e sicuro. Attuazione da parte di tutto il personale RA. dei comportamenti e controlli previsti anche dai piani di emergenza specifici delle sedi, atti a rendere sicura, fluida e veloce l'evacuazione in caso di incendio.
Emergenza aggressione/comportamento pericoloso	Monitoraggio informatico mediante l'inserimento nel rapporto giornaliero delle attività (OdS) di tutti i dettagli dell'evento, compresa l'ubicazione, l'elenco delle persone coinvolte il dettaglio di eventuali criticità/problemi occorsi e l'eventuale ricorso alle Forze dell'Ordine	L'analisi dei dati relativi a tali episodi o comportamenti, registrati in CLaster, potrà rendere possibile la messa in atto di procedure, precauzioni e organizzazioni tali da minimizzare in futuro simili problemi e/o gestirli in modo più efficace e sicuro. Lo sviluppo di comportamenti pericolosi fino al raggiungimento di aggressioni o rischio di incolumità pubblica sono prevenuti il più possibile da un puntuale ed efficace monitoraggio dell'utenze da parte del personale Guardia Particolare Giurata, che viene formata anche in tal senso. Qualsiasi azione sospetta analizzata viene riportata dalle Guardia nel report giornaliero.
Emergenza blackout/malfunzionamento apparecchiatura e di sicurezza	Monitoraggio informatico e telematico mediante la rilevazione presso la Centrale Operativa (ARC). l'inserimento nel rapporto giornaliero delle attività (OdS) di tutti i dettagli dell'evento, compresa l'ubicazione, il dettaglio di eventuali criticità/problemi occorsi, le modalità ed i tempi di ripristino della situazione	L'analisi dei dati relativi a tali episodi, registrati in CLaster, potrà rendere possibile la messa in atto di procedure, precauzioni e organizzazioni tali da minimizzare in futuro simili problemi e/o gestirli in modo più efficace e sicuro.


CITTADINI DELL'ORDINE SRL



- Per intercettare il maggior numero di utenti possibile e ottenere quindi un campione rappresentativo, lo scrivente è in grado di provvedere con molteplici modalità informatizzate:
 - questionario on line raggiungibile da un link segnalato e pubblicizzato presso le postazioni con avvisi cartacei e/o, in accordo dalla committenza, anche sul sito della committenza stessa. L'avviso cartaceo con QR code presso le postazioni, affisso con le cadenze previste per l'indagine di soddisfazione, consentirà all'utente di raggiungere il form on line semplicemente fotografando il codice con la app-lettore QRcode con smartphone o tablet.
 - Questionario on line compilabile direttamente presso la postazione mediante un tablet messo a disposizione a rotazione presso le postazioni a contatto con l'utenza nei periodi previsti di rilevamento.



A5. Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di corsi di pronto soccorso ed in tema di corsi antincendio

Corso di formazione "Primo soccorso"

FORMAZIONE PRIMO SOCCORSO	OBIETTIVI/PROGRAMMA	ENTE FORMATORE E ORE PREVISTE
Corsi di istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento e per l'attivazione degli interventi di primo soccorso. La formazione è svolta in collaborazione con Enti qualificati e il Medico Competente Aziendale ai sensi del D.Lgs. 81/2008 – Art. 18 e in ottemperanza al D.M. 388/03, con rilascio di attestato di formazione personale a seguito di idoneità dopo l'espletamento di specifici test psico-attitudinali e di prove pratiche. I corsi si sviluppano secondo quanto previsto dai contenuti didattici, i tempi e le modalità organizzative anch'esse richiamate dal D.Lgs. 388/03 e più precisamente		
MODULO A	Allertare il sistema di soccorso - Riconoscere un'emergenza sanitaria	4
MODULO B	Attuare gli interventi di Primo Soccorso - Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta	4
MODULO C	Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro - Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro	4

Corso di formazione di "Addetto Antincendio"

CORSO DI FORMAZIONE DI "ADDETTO ANTINCENDIO"	OBIETTIVI/PROGRAMMA	ENTE FORMATORE E ORE PREVISTE
Tutto il personale (GPG) impiegato nei servizi oggetto dell'appalto sarà formato quale addetti antincendio Livello medio – 8 ore		
LIVELLO MEDIO	<p>Introduzione: necessità della prevenzione incendi/ i due campi della prevenzione incendi Sintesi delle disposizioni di legge in materia di protezione antincendio Nozioni base: il processo di combustione/possibilità di spegnimento e mezzi di estinzione Prevenzione incendi nell'edilizia e impianti tecnici antincendio: via di esodo, sistemi di allarme, illuminazione di emergenza, segnaletica di sicurezza, impianti di estinzione Pericoli d'incendio e misure preventive Comportamento in caso di incendio Esercitazioni pratiche: presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale esercitazioni/esercitazioni con estintori, coperte antifiama e idranti a muro Organizzazione della protezione antincendio nell'azienda: generalità/ Regolamento antincendio/ regolamento di evacuazione/formazione dei collaboratori/controllo autonomo e disposizioni di verifiche periodiche/piano d'allarme, planimetrie per vigili del fuoco</p>	8


CITTADINI DELL'ORDINE SPA



Tutto il personale (GPG) impiegato nei servizi di vigilanza fissa diurna e notturna sarà inoltre formato quale addetto antincendio livello alto (16 ore) secondo il seguente programma formativo:

Introduzione: necessità della prevenzione incendi/ i due campi della prevenzione incendi
Sintesi delle disposizioni di legge in materia di protezione antincendio

Nozioni base: il processo di combustione/possibilità di spegnimento e mezzi di estinzione

Prevenzione incendi nell'edilizia e impianti tecnici antincendio, Pericoli d'incendio e misure preventive, Comportamento in caso di incendio, Esercitazioni pratiche, Organizzazione della protezione antincendio nell'azienda.

LIVELLO ALTO

Introduzione: classificazione dei luoghi di lavoro in base al livello di rischio incendio/informazioni generali sulla protezione antincendio **Misure di protezione edili (protezione passiva), Misure di protezione tecniche (protezione attiva), Misure organizzative antincendio:** misure di prevenzione incendi e misure per limitare danni, controllo e manutenzione/pianificazione delle procedure da attuare in caso di incendio, **Pericoli e misure antincendio particolari, Salvataggi di persone, Dimostrazioni ed esercitazioni pratiche, Evacuazione , Piano di emergenza Piano di emergenza**

8+8

Corso Bls-D per Autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE)

Corso per autorizzazione all'uso del DAE	Obiettivi/programma	Ente formatore e ore previste
MODULO A	<p>Il Corso BLS-D per autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE) si pone l'obiettivo di formare ed addestrare il personale non medico che intende acquisire le competenze e l'autorizzazione all'utilizzo dei Defibrillatori Semiautomatico Esterno (DAE), ai sensi della legislazione vigente e della specifica regolamentazione prevista in Trentino (Deliberazione Giunta Provinciale n° 195 del 22/02/2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rianimazione Cardio Polmonare (RCP) di base (BLS - Basic Life Support); ▪ Defibrillazione precoce (BLS-D - Basic Life Support and Defibrillation), parte teorica: finalità della defibrillazione precoce, fondamentali di elettrofisiologia cardiaca, pericoli e precauzioni per il personale ed i pazienti, presentazione e descrizione dell'apparecchio, alimentazione, uso e manutenzione, controlli di funzionalità, modalità di messa in pratica, dimostrazione d'impiego; ▪ Defibrillazione precoce (BLS-D), parte pratica: messa in pratica su manichino della sequenza di RCP e di Defibrillazione precoce nei diversi quadri di arresto cardiaco 	6

A6. (per i LOTTI 1-7). Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di formazione aggiuntiva rispetto a quanto già previsto in forma obbligatoria dal DM 269/2010.

Nel Piano di Formazione da noi costantemente attuato, affianchiamo all'erogazione della formazione in "aula" (realizzate come forma di interscambio di conoscenze, prassi e competenze tra i Responsabili di Funzione, eventualmente coadiuvati da esperti esterni in materia di comunicazione) ulteriori attività formative che definiamo "pratiche", sviluppate attraverso il confronto e lo scambio di esperienze tra operatori e che, tradizionalmente, ha sempre fatto parte dell'esperienza formativa destrutturata di tutti i lavoratori.

Il processo formativo prevede sempre 3 fasi: l'inserimento in organico del lavoratore e la sua informazione, la l'addestramento teorico (formazione teorica in aula) e per ultima la formazione specifica per il servizio (affiancamento).

PIANO DI FORMAZIONE	OBIETTIVI/PROGRAMMA	ENTE FORMATORE E ORE PREVISTE
SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	Cenni sui contenuti della convenzione Cenni sui contenuti di ogni singolo contratto definito con l'amministrazione contraente Modalità operative relative ai servizi oggetto della convenzione	8 ore

CITADINI DELL'ORDINE SRI

CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA E PASSIVA
IN IMMOBILI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO, AD USO VARIO – LOTTO 2

ANTITERRORISMO	Sensibilizzazione e formazione sulle principali tecniche di attacco e sulle modalità con cui esse possono essere tempestivamente individuate Come evitare l'insorgenza di panico ed allarmismo ingiustificato. Come contrastare laddove possibile azioni terroristiche	8 ore
SEMINARIO PRIVACY	D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e relativo Allegato B Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza Le principali modifiche introdotte dal nuovo Codice in materia di protezione dei dati personali: Il Modello Organizzativo - Principi Generali e Deontologici - L'Interessato e i suoi diritti - Il Consenso dell'Interessato - Comunicazione e diffusione dei dati - Trasferimento dei dati all'estero - Il Trattamento di Dati Sensibili - La Notificazione - Il Trattamento in ambito lavorativo - Profili sanzionatori e Responsabilità Civile - La Sicurezza nel Trattamento dei Dati Personali - Le Misure Minime di Sicurezza - L'Analisi dei Rischi - La Redazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza - Esempi pratici	4 ore
RESPONSABILITÀ NEL SISTEMA QUALITÀ	ISO 9001:2000 Gli obiettivi della formazione ISO 9001 sono i seguenti: Fornire informazioni sulle norme per la Gestione della Qualità - Fornire informazioni sul Sistema di Gestione per la Qualità - Fornire una specifica formazione sugli elementi necessari a mantenere attivo il Sistema di Qualità Aziendale - Analisi e commento delle Procedure e Istruzioni Operative relative al Sistema di Qualità.	4 ore
RESPONSABILITÀ E DELEGA NEL SISTEMA SICUREZZA	D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Ottemperando alle indicazioni contemplate dal D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, viene assicurata a tutti i lavoratori una formazione adeguata con riferimento al posto di lavoro ed alle mansioni svolte. I principi guida della formazione per la prevenzione sono: Conoscenza dei pericoli - Valutazione dei rischi - Eliminazione delle cause - Informazione e formazione di tutto il personale - Adozione di adeguate misure tecniche, impiantistiche ed organizzative - Adozione di corrette procedure di lavoro, manutenzione ed emergenza - Assunzione di comportamenti consapevoli.	4 ore
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE TEORICO IN AULA	Decreto Ministero dell'Interno 01/12/2010 n. 269 Aggiornamento professionale che tratta Le tecniche di servizio e gli aspetti giuridici della guardia giurata con particolare riferimento a: Innovazioni normative e legislative inerenti l'attività degli Istituti di Vigilanza e delle Guardie Particolari Giurate con particolare riferimento a quelle oggetto dell'appalto Implementazioni e/o innovazioni della strumentazioni in uso, Introduzione e utilizzazione di strumentazioni innovative con particolare riferimento a quelle oggetto dell'appalto. Procedure per il miglioramento delle condizioni di sicurezza delle Guardie, novità inerenti le tecniche operative per l'esecuzione dei servizi con particolare riferimento a quelle oggetto dell'appalto, Aspetti etico-professionali	8 ore/anno
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PRATICO	Decreto Ministero dell'Interno 01/12/2010 n. 269 Esercitazioni di tiro presso il Tiro a Segno Nazionale con cadenza almeno quadrimestrale	1 ora/4 mesi
CORSO MANOVRA A MANO ASCENSORI	PARTE PRIMA – TEORIA ascensori oleodinamici/elettrici: principio di funzionamento, Le porte di piano e le serrature, Il paracadute e la valvola di caduta, Come si effettua la manovra a mano su in impianto oleodinamico/elettrico, Comportamento in caso di soccorso, L'allarme, L'accesso al locale, La reperibilità delle chiavi d'accesso, La luce d'emergenza, La comunicazione con l'utente intrappolato, I cartelli obbligatori, Panoramica sulle norme vigenti. PARTE SECONDA – PRATICA Effettuazione pratica da parte di ogni partecipante della manovra a mano su un impianto oleodinamico / elettrico. Nelle ore di esercitazione pratica è necessaria la presenza di tecnico abilitato della Ditta di manutenzione dell'impianto oggetto della prova. Il materiale didattico (dispense e materiale informativo) verrà elaborato a cura del docente e sarà finalizzato agli impianti elevatori.	8ore
USO CLASter e Navnet Sicep	Formazione teorico/pratica riguardante l'uso dei gestionali CLASter e Navnet Sicep	4 ore


CITTADINI DELL'ORDINE



Pianificazione formazione personale già formato

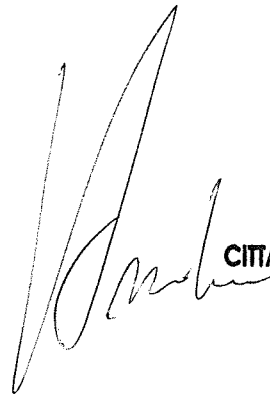
	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
PRIMO SOCCORSO			aggiornamento di legge (4 ore)	
ANTICENDIO (LIVELLO MEDIO E ALTO)			aggiornamento di legge (4 ore)	
FORMAZIONE PROFESSIONALE DM269/210	aggiornamento di legge (8 ore)	aggiornamento di legge (8 ore)	aggiornamento di legge (8 ore)	aggiornamento di legge (8 ore)
QUALITÀ/PRIVACY		aggiornamento aziendale (4 ore)		aggiornamento aziendale (4 ore)
RESPONSABILITÀ E DELEGA NEL SISTEMA SICUREZZA			aggiornamento di legge (2 ore)	

A7. (per i LOTTI 1-7) Automezzi a disposizione a ridotto impatto ambientale che verranno impiegati nell'esecuzione dei servizi compresi nei lotti da 1 a 7

Attualmente RA dispone di n. 14 auto Euro 5/6 per l'esecuzione dei servizi in Provincia di Trento.

Di queste, n. 4 auto saranno dedicate all'appalto alle quali si andrà ad aggiungere n. 1 auto ad alimentazione elettrica, pari al 25% del parco auto dedicate all'appalto.

RA prevede inoltre per l'uso degli automezzi in genere impiegati nei servizi oggetto dell'appalto un sistema di incentivi rivolto a premiare i guidatori più virtuosi (consumo/km, ottimizzazione dei percorsi, ecc.) con conseguente riduzione dei consumi e dell'impatto inquinante.

 **CITTADINI DELL'ORDINE SRL** 