

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DEGLI ARTT. 16 E 17 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, PER LA CONCLUSIONE DI UNA 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 SOCIO-SANITARIO, 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.

LOTTO 1: SERVIZIO DI VIGILANZA ATTIVA – ARMATA, PER GLI IMMOBILI A PREVALENTE USO MUSEALE. CIG 6920278A0E.

LOTTO 2: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. CIG 6920284F00.

LOTTO 3: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DELLA AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI DI TRENTO. CIG 69202860AB.

LOTTO 4: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ALTRI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO OCCIDENTALE. CIG 69202903F7.

LOTTO 5: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ALTRI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO ORIENTALE. CIG 6920295816.

LOTTO 6: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ALTRI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO CENTRALE. CIG 6920300C35.

LOTTO 7: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ALTRI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO MERIDIONALE. CIG 6920303EAE.

LOTTO 8: SERVIZI DI VIGILANZA PASSIVA – NON ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO OCCIDENTALE. CIG 69204632BB.

LOTTO 9: SERVIZI DI VIGILANZA PASSIVA – NON ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO ORIENTALE. CIG 6920466534.

LOTTO 10: SERVIZI DI VIGILANZA PASSIVA – NON ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO CENTRALE. CIG 6920471953.

LOTTO 11: SERVIZI DI VIGILANZA PASSIVA – NON ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENINO MERIDIONALE. CIG 6920490901.

- CAPITOLATO TECNICO -

INDICE

1. Principale normativa di riferimento.....	5
2. Oggetto	6
3. Attivazione dei servizi	7
3.1 Il Piano Dettagliato degli Interventi (P.D.I.) riferito al servizio di vigilanza attiva - armata.....	7
3.2 Il Piano Dettagliato degli Interventi (P.D.I.) riferito al servizio di vigilanza passiva - non armata.....	8
3.3 Indicazioni generali e servizi comuni.....	9
4. LOTTO N.1 – Descrizione del servizio di vigilanza attiva – armata, per gli immobili a prevalente uso museale.....	10
4.1. Servizio di vigilanza fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze.....	10
4.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa diurna e notturna.....	11
4.2 Servizio di telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell’Ente	11
4.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza con pronto intervento.....	12
4.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia	12
4.3.1 Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia (comprendente il costo del servizio relativo al sistema elettronico esterno di rilevazione delle ronde):	13
4.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente o del Fornitore.....	13
4.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente:	14
4.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore:	14
5. LOTTO N. 2 – Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili della Provincia autonoma di Trento.....	15
5.1 Servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze	15
5.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna:	16
5.2 Telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell’Ente	16
5.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente:	17
5.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia	17
5.3.1. Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia:.....	18
5.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del fornitore	18
5.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore.....	19
5.5 Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche	19
5.5.1. Modalità di remunerazione del servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche.....	19
6. LOTTO N.3 - Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili della azienda provinciale per i servizi sanitari di trento	20
6.1 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente o del fornitore.....	20
6.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente.....	21
6.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore.....	21
7. LOTTI NN. 4-7 - Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili degli altri Enti collocati in provincia di Trento	22
7.1. Servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze	22
7.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna	23
7.2 Telesorveglianza con pronto intervento	23
7.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente.....	24
7.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia	24
7.3.1. Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia.....	25

7.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'ente o del fornitore.....	25
7.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente.....	26
7.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore.....	26
7.5 Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche (solo per il Lotto n. 6).....	26
7.5.1. Modalità di remunerazione del servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche.....	27
8. LOTTI NN. 8-11- Descrizione dei servizi di vigilanza passiva – non armata per gli immobili degli enti collocati in provincia di Trento	28
8.1 Il Servizio di vigilanza passiva – non armata.....	28
8.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza non armata fissa diurna e notturna	30

1. Principale normativa di riferimento

- Regio Decreto n. 773 del 18 giugno 1931 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza" (TULPS);
- Regio Decreto-legge n. 1952 del 26 settembre 1935 convertito in legge con Legge n. 508 del 19 marzo 1936 "Disciplina del servizio delle Guardie Particolari Giurate";
- Regio Decreto-legge n. 2144 del 12 novembre 1936 convertito in legge con Legge n. 526 del 3 aprile 1937 "Disciplina degli Istituti di Vigilanza privata";
- Regio Decreto n. 635 del 6 maggio 1940 "Regolamento di esecuzione dei TULPS";
- Decreto Legislativo n. 242 del 19 marzo 1996 "Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, recante attuazione di direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro";
- Decreto Legislativo n. 494 del 14 agosto 1996 "Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili";
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Legge n. 248 del 04 agosto 2006 "Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 4 luglio 2006, n. 223, recante disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale";
- Decreto Ministeriale del 9 gennaio 2008 "Individuazione delle infrastrutture critiche informatiche d'interesse nazionale";
- Decreto Legge n. 59 dell'8 aprile 2008 convertito in Legge n.111 del 6 giugno 2008 "Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e l'esecuzione di sentenze della corte di giustizia delle comunità europee";
- Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro";
- COM (2008) 400 del 16 luglio 2008 Comunicazione della Commissione delle Comunità Europee al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Appalti pubblici per un ambiente migliore";
- Decreto Ministeriale n. 154 del 15 settembre 2009 "Regolamento recante disposizioni per l'affidamento dei servizi di sicurezza sussidiaria nell'ambito dei porti, delle stazioni ferroviarie e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, delle stazioni delle ferrovie metropolitane e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, nonché nell'ambito delle linee di trasporto urbano, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà, adottato ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 luglio 2005, n. 155";
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 207 del 5 ottobre 2010 "Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE»»;
- Decreto Ministero dell'Interno n. 269 dell'1 dicembre 2010 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità" degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti";
- Circolare del Ministero dell'Interno 24 marzo 2011 "Vademecum operativo – Disposizioni operative per l'attuazione del Decreto Ministeriale 1.12.2010, nr.269, in materia di capacità tecnica e qualità dei servizi degli istituti di vigilanza e investigazione privata";
- Decreto Legislativo n. 61 dell'11 aprile 2011 "Attuazione della Direttiva 2008/114/CE recante l'individuazione e la designazione delle infrastrutture critiche europee e la valutazione della necessità di migliorarne la protezione";
- Circolare del Ministero dell'Interno del 1 dicembre 2010 - Attività di telesorveglianza e portierato";
- Circolare del Ministero dell'Interno del 5 febbraio 2013 "Trasmissione di quesiti in materia di vigilanza e custodia di proprietà immobiliari e mobiliari";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 115 del 4 giugno 2014 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della

qualità e della conformità degli istituti di vigilanza privati, autorizzati a norma dell'articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente”;

- Decreto Ministero della Giustizia n. 201 del 18 novembre 2014 “Regolamento recante norme per l’applicazione, nell’ambito dell’amministrazione della giustizia, delle disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro”;
- Disciplinare del Ministero dell’Interno del 24 febbraio 2015 “Disciplinare per la valutazione della conformità degli Istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente”;
- Decreto Ministero dell’Interno n. 56 dell’11 maggio 2015 “Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell’interno 1o dicembre 2010, n. 269: Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell’ambito degli stessi istituti”;
- Regolamento ENAC su mezzi aerei a pilotaggio remoto;
- Altre specifiche disposizioni impartite dai tutori dell’ordine pubblico nella provincia di esecuzione o svolgimento dei servizi richiesti;
- Legge provinciale n. 2/2016;
- Legge provinciale n. 23/1990;
- Decreto legislativo n. 50/2016.

Si intendono altresì applicabili le vigenti norme tecniche di livello nazionale (sigla UNI o CEI), europeo (sigla EN) e internazionale (sigla ISO), il cui riconoscimento giuridico delle norme tecniche è soddisfatto dalla Legge n. 46 del 5 marzo 1990 “Norme per la sicurezza degli impianti”, che recita all’art. 7 comma 1: “Le imprese installatrici sono tenute a eseguire gli impianti a regola d’arte utilizzando allo scopo materiali e componenti costruiti a regola d’arte. I materiali e i componenti realizzati secondo le Norme tecniche di sicurezza dell’Ente Italiano di Unificazione (UNI) e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI), nonché nel rispetto di quanto prescritto dalla legislazione tecnica vigente in materia, si considerano costruiti a regola d’arte”.

I principali riferimenti tecnici sono i seguenti:

- Serie normativa EN 50131, sui sistemi antintrusione;
- Serie normativa EN 50132, sui sistemi di videosorveglianza;
- Serie normativa EN 50133, sui sistemi di controllo accessi;
- Serie normativa EN 50518, sulle centrali di ricezione e gestione allarmi;
- Norma EN 1300:2013, sulle serrature ad alta sicurezza;
- Norma EN 1303:2005, sulle serrature europee per porte e finestre;
- Norma EN 14450:2005, sulle casseforti;
- Norma UNI EN 13306:2010, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10749:2003, sulla gestione dei materiali per la manutenzione;
- Norma UNI 10147:2013, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10459:2015, sul professionista della security;
- Norma UNI 11126:2004, sulla telemanutenzione;
- Serie normativa IEC 62676, sugli impianti di videosorveglianza.

2. Oggetto

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di:

A) vigilanza attiva - armata, presso differenti tipologie di immobili presenti nel territorio della provincia di Trento:

- immobili di Enti a prevalente uso museale	– Lotto	n. 1;
- immobili della Provincia Autonoma di Trento ad uso ufficio e vario	– Lotto	n. 2;
- immobili dell’Azienda provinciale per i servizi sanitari ad uso ufficio, sanitario, socio-sanitario e vario	– Lotto	n. 3.
- immobili di Enti ad uso ufficio, socio-sanitario e vario	– Lotti	da 4 ad 7.

Le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di seguito indicati devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente richiamata al precedente punto 1) e in particolare dal D.M. n. 269/2010 recante “*Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell’ambito degli stessi istituti*” e relativi allegati;

B) vigilanza passiva - non armata presso differenti tipologie di immobili presenti nel territorio della provincia di Trento:

- immobili di Enti ad uso ufficio, socio-sanitario e vario	– Lotti	da 8 a 11
--	----------------	------------------

Le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di seguito indicati devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente richiamata al precedente paragrafo.

3. Attivazione dei servizi

Ai fini dell’attivazione della Convenzione, le singole Amministrazioni devono inviare al Fornitore una Richiesta Preliminare di Fornitura contenente 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.

Il Fornitore, **entro 3 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, ha l’obbligo di concordare con l’Ente interessato la data del **sopralluogo** che deve comunque avvenire entro **15 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta. In occasione del Sopralluogo, l’Ente comunicherà al Fornitore il nominativo del Responsabile.

Entro 15 giorni solari dal sopralluogo, pena l’applicazione delle penali, il Fornitore deve fornire all’Ente interessato un Piano Dettagliato degli Interventi, conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell’Offerta Tecnica.

3.1 Il Piano Dettagliato degli Interventi (P.D.I.) riferito al servizio di vigilanza attiva - armata, comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- nominativo del Responsabile del servizio con il relativo recapito per la pronta reperibilità, anche oltre gli orari di apertura del Call center;
- riferimenti per il servizio di Call center di cui al successivo punto 3.3 del presente Capitolato;
- servizi richiesti;
- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- orari in cui è richiesta la prestazione dei servizi;
- percorsi e fasce orarie per le ronde ispettive interne ed esterne;
- frequenza e fasce orarie durante le quali le G.P.G. devono aprire/chiudere gli accessi alla struttura e l’ubicazione degli stessi nel caso del servizio di vigilanza fissa diurna e notturna;
- lo svolgimento di controlli ed ispezioni alle strutture interne e nelle aree esterne, in orari e percorsi definiti dal Responsabile nel caso del servizio di vigilanza fissa diurna e notturna;
- canoni e prezzi applicati;
- ammontare totale del servizio richiesto;
- in caso di RTI, indicazione della Ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;

- tutto quanto ritenuto necessario indicare, al fine di individuare puntualmente il servizio offerto.

Il Piano Dettagliato degli Interventi riferito al servizio di vigilanza attiva - armata deve altresì contenere una dichiarazione relativa ai servizi che il Fornitore intende eventualmente affidare in subappalto sulla base di quanto precisato in sede di gara ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di cui all'art. 26 della legge provinciale n. 2/2016.

L'Ente ordinante, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, potrà:

1. accettarlo e, quindi, procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
2. inviare, tramite il Responsabile, le proprie deduzioni. Il Fornitore, in tal caso, deve riformulare un nuovo Piano recependo le modifiche del Responsabile e inviarlo nuovamente all'Ente entro 3 giorni solari, pena l'applicazione delle penali.

L'accettazione del Piano Dettagliato degli Interventi si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualunque modifica al Piano deve comunque e sempre essere formalizzata attraverso un atto integrativo che verrà ad esso allegato. Si precisa che in occasione di eventi particolari (congressi, mostre, elezioni, ecc.), le Amministrazioni ordinanti potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel Piano Dettagliato degli Interventi applicando i prezzi offerti in sede di gara.

Resta inteso che il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi tramite il Responsabile con eventuali Fornitori a cui è subentrato.

3.2 Il Piano Dettagliato degli Interventi (P.D.I.) riferito al servizio di vigilanza passiva - non armata, comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- nominativo del Referente del servizio con il relativo recapito per la pronta reperibilità, anche oltre gli orari di apertura del Call center;
- riferimenti per il servizio di Call center di cui al successivo punto 3.3 del presente Capitolato;
- servizi richiesti;
- ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- orari in cui è richiesta la prestazione dei servizi;
- frequenza e fasce orarie durante le quali gli operatori devono aprire/chiedere gli accessi alla struttura;
- canoni e prezzi applicati;
- ammontare totale del servizio richiesto;
- in caso di RTI, indicazione della Ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- tutto quanto ritenuto necessario indicare, al fine di individuare puntualmente il servizio offerto.

Il Piano Dettagliato degli Interventi riferito al servizio di vigilanza passiva - non armata deve altresì contenere una dichiarazione relativa ai servizi che il Fornitore intende eventualmente affidare in subappalto sulla base di quanto precisato in sede di gara ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di cui all'art. 26 della legge provinciale n. 2/2016.

L'Ente ordinante, una volta ricevuto il Piano potrà:

1. accettarlo e, quindi, procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
2. inviare, tramite il Responsabile, le proprie deduzioni. Il Fornitore, in tal caso, deve riformulare un nuovo Piano recependo le modifiche del Responsabile e inviarlo nuovamente all'Ente entro 3 giorni solari, pena l'applicazione delle penali.

L'accettazione del Piano Dettagliato degli Interventi si formalizza nell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualunque modifica al Piano deve comunque e sempre essere formalizzata attraverso un atto integrativo che verrà ad esso allegato. Si precisa che in occasione di eventi particolari (congressi, mostre, elezioni, ecc.), le Amministrazioni ordinanti potranno richiedere al Fornitore di intensificare le attività contenute nel Piano Dettagliato degli Interventi applicando i prezzi offerti in sede di gara.

Resta inteso che il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi tramite il Responsabile con eventuali Fornitori a cui è subentrato.

3.3 Indicazioni generali e servizi comuni

Scioperi ed interruzioni

Qualora nel corso della durata degli Ordinativi di Fornitura si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza armata e non, gli Enti ordinanti operano sul canone mensile risultante dal Piano Dettagliato degli Interventi, le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestate. In caso di sciopero il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione ai singoli Enti ordinanti garantendo, comunque, la copertura minima del turno di servizio.

Tale copertura deve essere garantita anche qualora il turno di servizio dovesse rimanere scoperto per assenza a vario titolo della G.P.G. e/o del personale addetto.

In assenza della copertura del turno, l'Amministrazione Contraente ha piena facoltà, nei giorni in cui il turno dovesse rimanere scoperto, di far eseguire il servizio nel modo che riterrà più opportuno, addebitando al Fornitore la spesa relativa, salva ogni altra ragione od azione.

Call center

Il Fornitore si impegna, entro 15 (quindici) giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero verde di telefono gratuito, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, ad eccezione dei giorni festivi.

Gli operatori del Call Center devono essere in grado di fornire agli Enti ordinanti le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, ecc.

Il Fornitore deve altresì essere dotato di un numero di fax e di un indirizzo di posta elettronica certificata.

Servizio di reportistica

Il Fornitore deve inviare all'Ente ordinante, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Ente può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

4. LOTTO N.1 – Descrizione del servizio di vigilanza attiva – armata, per gli immobili a prevalente uso museale

Il Servizio di vigilanza attiva – armata, si articola come segue:

4.1: Vigilanza fissa – diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze;

4.2: Telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell'Ente;

4.3: Ronde ispettive mediante autopattuglia;

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

Nell'ordine:

4.1. Servizio di vigilanza fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.b) e dall'Allegato D, Sezione III, 3, b.2), “svolto presso un determinato obiettivo” prevede “la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste”.

Il servizio consiste nello svolgimento, presso i siti ad “uso prevalentemente museale” di funzioni di controllo da parte delle G.P.G. che stazioneranno nelle sedi indicate dal Responsabile e che devono svolgere le seguenti attività:

- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando eventuale personale che abbia un'attività lavorativa all'interno della sede (personale ditte di manutenzione, giornalisti, ricercatori, fornitori ecc.) e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate;
- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- con particolare puntualità e rigore verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quant'altro possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Ente. In questi casi effettuerà i relativi riscontri, informando tempestivamente il Responsabile;
- tenere in custodia, ove richiesto dall'Ente, tutte le chiavi relative ai locali tecnici e a tutti quei locali per i quali è importante verificare l'accesso. A tale riguardo la G.P.G. deve registrare sull'apposito Registro il nominativo del richiedente le chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- identificare i nominativi del personale addetto allo svolgimento dei servizi di pulizia, facchinaggio, ecc. verificandone l'abilitazione all'ingresso nell'elenco delle persone autorizzate ad entrare. Detto elenco deve essere fornito dal Responsabile;
- bonificare tutti i locali, al momento della chiusura degli uffici ed alla cessazione di tutte le attività. Deve in particolare controllare che non vi siano porte o finestre aperte, luci, persone rimaste all'interno dei locali. Attivare gli eventuali sistemi tecnologici di allarme posti a protezione dei locali;
- annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente a situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Dette anomalie devono essere formalizzate mediante apposito “verbale di servizio” che deve essere trasmesso all'Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente contattato;
- comunicare al Responsabile tutte le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, (TVCC, antintrusione, ecc.) per la successiva attività di verifica e di ripristino;
- rimanere in costante collegamento radio con la propria Centrale Operativa;
- gestire gli allarmi locali provenienti dall'impianto di sicurezza installato a protezione delle singole ubicazioni;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC e supervisione installato (tale sistema può prevedere il controllo delle immagini e degli allarmi anche di alcune strutture periferiche), posto a protezione delle singole ubicazioni;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception secondo le modalità sotto specificate;

- vietare l'ingresso nell'area dell'Ente di automezzi privi di autorizzazione.

Le G.P.G., se richiesto dal Responsabile, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento agli uffici dell'Ente di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino: tale attività può essere richiesta dal Responsabile solo per i giorni festivi di chiusura al pubblico del museo, quando, cioè, il servizio non è coperto dal personale addetto al centralino. Durante i giorni di apertura del museo, in caso di temporanea assenza nell'arco della giornata del personale addetto specificamente al servizio di centralino, le G.P.G. devono rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Il personale addetto alla vigilanza fissa deve essere dotato di radio telefono collegato con la Centrale operativa del Fornitore e con le pattuglie che effettuano il servizio in zona.

Ad intervalli prefissati devono essere effettuate dalla Centrale chiamate di controllo da e per l'immobile in questione, anche in abbinamento a quello telefonico. In caso di mancato collegamento verrà tempestivamente messo in atto l'intervento di emergenza.

Le G.P.G. devono assicurare la gestione, secondo le modalità comunicate dall'Ente, di eventi particolari che possono determinare situazioni di emergenza e che vanno prontamente segnalate al Responsabile. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate ai servizi di manutenzione precedentemente comunicate dal Responsabile;
- richiesta di intervento per allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Ente ovvero di utenti.

Inoltre il personale di vigilanza deve essere provvisto delle seguenti dotazioni tecniche:

- torcia portatile di illuminazione sussidiaria;
- arma da fuoco personale della G.P.G.;
- pacchetto di medicazione;
- mezzo di comunicazione con la Centrale Operativa ed il Responsabile dell'Ente (telefono cellulare, altro).

Qualora l'Ente sia intenzionata ad introdurre il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni svolte dalle G.P.G. all'interno degli immobili, può farne richiesta al Fornitore il quale è obbligato ad installare, entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni dalla data dell'Ordinativo di Fornitura, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, idonei sistemi di rilevazione del passaggio da parte delle guardie durante le ispezioni interne notturne.

Il Fornitore si impegna a mantenere per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura le apparecchiature di rilevazione che restano di proprietà del Fornitore.

4.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa diurna e notturna

- Costo ora/uomo (G.P.G.) per il servizio diurno e/o notturno.
- Costo ora/uomo (G.P.G.) per eventuale lavoro straordinario rispetto agli orari stabiliti nel Piano dettagliato degli interventi (PDI).

4.2 Servizio di telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell'Ente

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.e), consiste nella "gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all'intervento diretto della guardia giurata".

Il servizio di telesorveglianza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali, protetti con dotazioni dell'Ente contraente.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa possono avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che deve essere messo a disposizione dal Fornitore:

1. combinatore telefonico;
2. con ponte radio bidirezionale compreso sistema GSM/ISDN.

In particolare, il collegamento, deve consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.-);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul registro di servizio tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

In caso di eventuali anomalie le stesse devono essere formalizzate mediante apposito "verbale di servizio" che deve essere trasmesso all'Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente contattato.

4.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza con pronto intervento

- Canone mensile per immobile per il servizio di telesorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

Si specifica che in caso di attivazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento questo canone è assorbito nel relativo canone (vedi 4.4.1).

4.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel D.M. 269/2010, in particolare nell'Allegato D, Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza, nei percorsi e nella fascia oraria notturna o diurna indicati dal Responsabile, ad orari intervallati, ma non costanti, da effettuarsi tutti indistintamente i giorni dell'anno. In ogni caso il numero minimo di passaggi da effettuare presso ciascun immobile è pari a 2 (due). Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico verbale di servizio che evidenzia quanto riscontrato. Il verbale deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio e deve pervenire al Responsabile entro le ore 9.00 antimeridiane del giorno successivo.

In particolare, a seconda delle necessità dell'Ente il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia deve essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore;
2. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna ed interna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore.

Mensilmente o quando gli Enti ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda ispettiva.

I singoli Enti possono richiedere al Fornitore di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Qualora l'Ente contraente abbia necessità di effettuare un servizio di apertura/chiusura di porte e/o cancelli in abbinamento con il servizio di ronde ispettive, il Fornitore è tenuto a fornire il suddetto servizio secondo le modalità che verranno stabilite nel Piano dettagliato degli interventi.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente il Fornitore deve fornire al personale addetto al servizio di vigilanza ispettiva quanto segue:

- mezzo di trasporto adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- mezzo di comunicazione con la Centrale Operativa (telefono cellulare, radio ricetrasmittente, altro).

L'esecuzione del servizio deve essere comprovata con idoneo sistema installato dal Fornitore, in ogni singolo immobile.

In particolare le modalità di controllo del servizio devono riguardare:

a) controllo da parte dell'Ente ordinante: il Fornitore deve permettere all'Ente ordinante la verifica dell'avvenuta ispezione;

b) controlli interni da parte del Fornitore: il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate adatte alla verifica periodica della corretta esecuzione del servizio.

Qualora presso l'Ente sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Tali apparecchiature devono permettere di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando gli Enti ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

Eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori deve essere prontamente segnalato nel verbale di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, deve essere immediatamente comunicata al Responsabile.

4.3.1 Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia (comprendente il costo del servizio relativo al sistema elettronico esterno di rilevazione delle ronde):

- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata non superiore a 15 minuti;
- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata superiore a 15 minuti fino a 30 minuti;

4.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente o del Fornitore

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.f), consiste nel "controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata".

Il servizio di televigilanza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell'Ente quali, ad esempio:

- sale interne ed esterne delle varie sedi museali;
- magazzini di deposito opere.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo telefonico o gestibili in rete.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo radio o GPRS bidirezionali.

In particolare, il collegamento, deve consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che deve essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività deve essere sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto delle normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona, dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l'intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul "Registro di Servizio" tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, ecc.

Nel caso di sistema di videosorveglianza con sistema di allarme di proprietà del Fornitore, è cura del Fornitore medesimo provvedere, autonomamente ed a proprie spese, all'installazione, presso i locali di proprietà dell'Ente, di tutte le apparecchiature, fornite in comodato d'uso, necessarie al corretto funzionamento dell'impianto d'allarme. Tutte le apparecchiature fornite dal Fornitore devono essere coperte dall'attività di manutenzione annuale.

4.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente:

- Canone mensile per immobile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

4.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore:

- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema fino a n. 5 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema da n. 6 a n.10 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema con oltre n.10 telecamere.

5. LOTTO N. 2 – Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili della Provincia autonoma di Trento

Il Servizio di vigilanza attiva – armata, si articola come segue:

5.1: Vigilanza armata fissa – diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze.

5.2: Telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell'Ente.

5.3: Ronde ispettive mediante autopattuglia.

5.4: Videosorveglianza a distanza con pronto intervento del Fornitore.

5.5: Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche.

Nell'ordine:

5.1 Servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.b) e dall'Allegato D, Sezione III, 3, b.2), “svolto presso un determinato obiettivo” prevede “la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste”.

Il servizio consiste nello svolgimento, presso i siti ad “uso uffici” di funzioni di controllo da parte delle G.P.G. che stazioneranno nelle sedi indicate dal Responsabile e che devono svolgere le seguenti attività:

- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.);
- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- con particolare puntualità e rigore verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quant'altro possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Ente. In questi casi la G.P.G. effettua i relativi riscontri, informando tempestivamente il Responsabile;
- tenere in custodia, ove richiesto dall'Ente, tutte le chiavi relative ai locali tecnici e a tutti quei locali per i quali è importante verificare l'accesso. A tale riguardo la G.P.G. deve registrare sull'apposito Registro il nominativo del richiedente le chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- identificare i nominativi del personale addetto allo svolgimento dei servizi di pulizia, facchinaggio, ecc. verificandone l'abilitazione all'ingresso nell'elenco delle persone autorizzate ad entrare. Detto elenco deve essere fornito dal Responsabile;
- bonificare tutti i locali, al momento della chiusura degli uffici ed alla cessazione di tutte le attività. La G.P.G. deve in particolare controllare che non vi siano porte o finestre aperte, e se del caso in autonomia provvedere alla chiusura, luci e macchine elettriche accese, persone rimaste all'interno dei locali. Attivare gli eventuali sistemi tecnologici di allarme posti a protezione dei locali;
- annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente a situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Dette anomalie devono essere formalizzate mediante apposito “verbale di servizio” che deve essere trasmesso all'Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente contattato;
- comunicare al Responsabile tutte le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, (TVCC, antintrusione, ecc.) per la successiva attività di verifica e di ripristino;
- rimanere in costante collegamento radio con la propria Centrale Operativa;
- gestire gli allarmi locali provenienti dall'impianto di sicurezza installato a protezione delle singole ubicazioni;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presente, posto a protezione delle singole ubicazioni;
- identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception;

- vietare l'ingresso nell'area dell'Ente di automezzi privi di autorizzazione.

Le G.P.G., se richiesto dal Responsabile, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento agli uffici dell'Ente di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino: tale attività può essere richiesta dal Responsabile solo per i giorni festivi, quando, cioè, il servizio non è coperto dal personale addetto al centralino. Durante i giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino durante l'arco della giornata, le G.P.G. devono rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Le G.P.G. devono assicurare la gestione, secondo le modalità comunicate dall'Ente, di eventi particolari che possono determinare situazioni di emergenza e che vanno prontamente segnalate al Responsabile. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate ai servizi di manutenzione precedentemente comunicate dal Responsabile;
- richiesta di intervento per allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Ente ovvero di utenti.

Qualora l'Ente sia intenzionata ad introdurre il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni svolte dalle G.P.G. all'interno degli immobili, può farne richiesta al Fornitore il quale è obbligato ad installare, entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni dalla data dell'Ordinativo di Fornitura, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, idonei sistemi di rilevazione del passaggio da parte delle guardie durante le ispezioni interne notturne.

Il Fornitore si impegna a mantenere per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura le apparecchiature di rilevazione che restano di proprietà del Fornitore.

5.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna:

- Costo ora/uomo (G.P.G.) per il servizio diurno e/o notturno.
- Costo ora/uomo (G.P.G.) per eventuale lavoro straordinario rispetto agli orari stabiliti nel Piano dettagliato degli interventi (PDI).

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

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.e), consiste nella "gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all'intervento diretto della guardia giurata".

Il servizio di telesorveglianza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali protetti da sistemi dell'Ente.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa possono avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che deve essere messo a disposizione dal Fornitore:

1. combinatore telefonico automatico;
2. con ponte radio bidirezionale compreso sistema GSM/ISDN.

In particolare, il collegamento, deve consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.-);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul registro di servizio tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

In caso di eventuali anomalie le stesse devono essere formalizzate mediante apposito "verbale di servizio" che deve essere trasmesso all'Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente contattato.

5.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente:

- Canone mensile per immobile per il servizio di telesorveglianza con sistema di proprietà dell'Ente indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

Si specifica che in caso di attivazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento questo canone è assorbito nel relativo canone (vedi 5.4.1).

5.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto, in particolare nell'Allegato D, Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza, nei percorsi e nella fascia oraria notturna o diurna indicati dal Responsabile, ad orari intervallati, ma non costanti, da effettuarsi tutti indistintamente i giorni dell'anno. In ogni caso il numero minimo di passaggi da effettuare presso ciascun immobile è pari a 2 (due). Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico verbale di servizio che evidenzi quanto riscontrato. Il verbale deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio e deve pervenire al Responsabile entro le ore 9.00 antimeridiane del giorno successivo.

In particolare, a seconda delle necessità dell'Ente il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia deve essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore;
2. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna ed interna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore.

Mensilmente o quando gli Enti ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda ispettiva.

Le singole Amministrazioni possono richiedere al Fornitore di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Qualora l'Ente abbia necessità di effettuare un servizio di apertura/chiusura di porte e/o cancelli in abbinamento con il servizio di ronde ispettive, il Fornitore è tenuto a fornire il suddetto servizio secondo le modalità che verranno stabilite nel Piano dettagliato degli interventi.

L'esecuzione del servizio deve essere comprovata con idoneo sistema installato dal Fornitore, in ogni singolo immobile.

In particolare le modalità di controllo del servizio devono riguardare:

- controllo da parte dell'Ente ordinante: il Fornitore deve permettere all'Ente ordinante la verifica dell'avvenuta ispezione;
- controlli interni da parte del Fornitore: il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate adatte alla verifica periodica della corretta esecuzione del servizio.

Qualora presso l'Ente sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Tali apparecchiature permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando le Amministrazioni ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

Eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) deve essere prontamente segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, deve essere immediatamente comunicata al Responsabile.

5.3.1. Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia:

- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata non superiore a 15 minuti;
- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata superiore a 15 minuti fino a 30 minuti;
- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata superiore a 30 minuti.

5.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del fornitore

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel "controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata".

Il servizio di televigilanza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell'Ente quali, ad esempio:

- uffici;
- laboratori;
- parcheggi;
- magazzini.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo telefonico o gestibili in rete.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo radio o GPRS bidirezionali.

In particolare, il collegamento, deve consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che deve essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività deve essere sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto delle normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona, dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l'intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;

- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul "Registro di Servizio" tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Nel caso di sistema di videosorveglianza con sistema di allarme di proprietà del Fornitore, è cura del Fornitore medesimo provvedere, autonomamente ed a proprie spese, all'installazione, presso i locali di proprietà dell'Ente, di tutte le apparecchiature, fornite in comodato d'uso, necessarie al corretto funzionamento dell'impianto d'allarme. Tutte le apparecchiature fornite dal Fornitore devono essere coperte dall'attività di manutenzione annuale.

5.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore

- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema da n.6 a n.10 telecamere;

5.5 Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche

Su richiesta dell'Ente può essere chiesto al Fornitore di prestare un servizio di deposito e custodia di materiali ed attrezzature tecniche (es. supporti magnetici) in apposita struttura di magazzino (es. armadio ignifugo) di proprietà dell'Ente ordinante collocata presso un locale idoneo e sorvegliato messo a disposizione dal Fornitore.

Tale locale deve:

- essere collocato all'interno del territorio del comune catastale della città di Trento ovvero all'interno del territorio dei Comuni ad essa confinanti e comunque entro un massimo di 15 (quindici) km da Trento;
- essere opportunamente videosorvegliato e protetto da impianto antintrusione;
- prevedere idoneo spazio per ospitare la struttura avente dimensioni e pesi indicati nell'ordinativo di fornitura con modulo base per l'armadio ignifugo avente le seguenti dimensioni: ca. mm 1950x1050x850 (HxLxP) e peso di ca Kg 900. Il modulo/i moduli sono messi a disposizione dall'Ente ordinante che provvederà - a propria cura e spesa - a collocarlo/i presso il locale messo a disposizione dal Fornitore;
- essere accessibile giornalmente - in forma controllata - da parte degli addetti dell'Ente ordinante per la movimentazione dei supporti magnetici in deposito.

Con la frequenza indicata nell'ordinativo di fornitura (es. giornalmente) un addetto dell'Ente ordinante provvede, sulla base delle procedure di movimentazione dei materiali ed attrezzature tecniche (es. supporti magnetici), a:

- accedere, previo riconoscimento - anche da remoto in videosorveglianza - da parte degli addetti del Fornitore, ai locali ed alla apposita struttura di magazzino (es. armadio ignifugo);
- collocare, negli appositi spazi della struttura di magazzino (es. armadio ignifugo), i materiali e/o le attrezzature tecniche di interesse (es. supporti magnetici) da lasciare in deposito;
- ritirare dalla struttura di magazzino (es. armadio ignifugo) i materiali e/o le attrezzature tecniche (es. supporti magnetici) per il successivo utilizzo.

5.5.1. Modalità di remunerazione del servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche

- Canone mensile, per singolo modulo, per il servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche offerto dal Fornitore.

6. LOTTO N.3 - Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili della azienda provinciale per i servizi sanitari di trento

Il Servizio di vigilanza attiva – armata, ai fini della presente convenzione si articola come segue:

6.1: Televigilanza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell’Ente o del Fornitore.

6.1 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell’Ente o del fornitore

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel “*controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l’ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l’intervento della guardia giurata*”.

Il servizio di televigilanza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell’Ente quali, ad esempio:

- uffici;
- laboratori;
- parcheggi;
- magazzini.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo telefonico o gestibili in rete.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo radio o GPRS bidirezionali.

In particolare, il collegamento, deve consentire l’invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l’immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che deve essere in grado di ricevere i segnali video dell’area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l’attività deve essere sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto delle normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell’area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l’autopattuglia di zona, dando le coordinate dell’evento di allarme (es. sede interessata dall’evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell’edificio interessato dall’evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l’intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l’esito dell’intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul “Registro di Servizio” tutti le informazioni relative all’evento: esito dell’intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Nel caso di sistema di videosorveglianza con sistema di allarme di proprietà del Fornitore, è cura del Fornitore medesimo provvedere, autonomamente ed a proprie spese, all’installazione, presso i locali di proprietà dell’Ente, di tutte le apparecchiature, fornite in comodato d’uso, necessarie al corretto funzionamento dell’impianto d’allarme. Tutte le apparecchiature fornite dal Fornitore devono essere coperte dall’attività di manutenzione annuale.

6.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente.

- Canone mensile per immobile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

6.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore.

- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema fino a n. 5 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema da n.6 a n.10 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema con oltre n.10 telecamere.

7. LOTTI NN. 4-7 - Descrizione dei servizi di vigilanza attiva-armata per gli immobili degli altri Enti collocati in provincia di Trento

LOTTO N.4	Trentino occidentale:	territorio delle Comunità di Valle “Giudicarie”, “Val di Sole”, “Val di Non”, “Valle dei Laghi”;
LOTTO N.5	Trentino orientale:	territorio delle Comunità di Valle “Cembra”, “Alta Valsugana e Bernstol”, “Valsugana e Tesino”, “Primiero”, “Val di Fiemme” “Comun Generale De Fascia”;
LOTTO N.6	Trentino centrale:	territorio delle Comunità di Valle “Paganella”, “Rotaliana Koenigsberg” “Territorio Val d’Adige”;
LOTTO N.7	Trentino Meridionale:	territorio delle Comunità di Valle “Alto Garda e Ledro”, “Vallagarina”, “Altopiano Folgaria, Lavarone, Luserna, Altipiani Cimbri”.

L’Ente individua il lotto di competenza in base alla **localizzazione dell’immobile presso il quale deve essere eseguito il servizio e quindi non in base alla propria sede legale.**

Il Servizio di vigilanza attiva – armata, ai fini della presente convenzione si articola come segue:

7.1: Vigilanza armata fissa – diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze;

7.2: Telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell’Ente o del Fornitore.

7.3: Ronde ispettive mediante autopattuglia.

7.4: Televigilanza con pronto intervento, con sistema di proprietà dell’Ente o del Fornitore.

7.5: Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche (**valevole solo per il lotto 6 – AREA 3 - Trentino centrale**).

7.1. Servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna, comprensiva della gestione delle emergenze

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.b) e dall’Allegato D, Sezione III, 3, b.2), “*svolto presso un determinato obiettivo*” prevede “*la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste*”.

Il servizio consiste nello svolgimento, presso i siti ad “uso uffici, socio-sanitario, altro” di funzioni di controllo da parte delle G.P.G. che stazioneranno nelle sedi indicate dal Responsabile e che devono svolgere le seguenti attività:

- controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita registrando nominativi e verificando i documenti identificativi di persone non autorizzate (visitatori, fornitori, ecc.);
- garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l’eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- controllare l’eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant’altro possa apparire sospetto;
- con particolare puntualità e rigore verificare l’uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quant’altro possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell’Ente. In questi casi la G.P.G. effettua i relativi riscontri, informando tempestivamente il Responsabile;
- tenere in custodia, ove richiesto dall’Ente, tutte le chiavi relative ai locali tecnici e a tutti quei locali per i quali è importante verificare l’accesso. A tale riguardo la G.P.G. deve registrare sull’apposito Registro il nominativo del richiedente le chiavi e l’orario di consegna e riconsegna;
- identificare i nominativi del personale addetto allo svolgimento dei servizi di pulizia, facchinaggio, ecc. verificandone l’abilitazione all’ingresso nell’elenco delle persone autorizzate ad entrare. Detto elenco deve essere fornito dal Responsabile;
- bonificare tutti i locali, al momento della chiusura degli uffici ed alla cessazione di tutte le attività. La G.P.G. deve in particolare controllare che non vi siano porte o finestre aperte, e se del caso in autonomia provvedere alla chiusura, luci e macchine elettriche accese, persone rimaste all’interno dei locali. Attivare gli eventuali sistemi tecnologici di allarme posti a protezione dei locali;
- annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente a situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Dette anomalie devono essere formalizzate mediante apposito

“verbale di servizio” che deve essere trasmesso all’Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l’ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell’eventuale responsabile dell’Ente contattato;

- comunicare al Responsabile tutte le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, (TVCC, antintrusione, ecc.) per la successiva attività di verifica e di ripristino;
- rimanere in costante collegamento radio con la propria Centrale Operativa;
- gestire gli allarmi locali provenienti dall’impianto di sicurezza installato a protezione delle singole ubicazioni;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall’impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presente, posto a protezione delle singole ubicazioni;
- identificare le persone in ingresso a parti dell’edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all’accesso;
- rilasciare informazioni di cortesia;
- svolgere l’eventuale servizio di centralino e reception;
- vietare l’ingresso nell’area dell’Ente di automezzi privi di autorizzazione.

Le G.P.G., se richiesto dal Responsabile, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento agli uffici dell’Ente di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino: tale attività può essere richiesta dal Responsabile solo per i giorni festivi, quando, cioè, il servizio non è coperto dal personale addetto al centralino. Durante i giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino durante l’arco della giornata, le G.P.G. devono rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Le G.P.G. devono assicurare la gestione, secondo le modalità comunicate dall’Ente, di eventi particolari che possono determinare situazioni di emergenza e che vanno prontamente segnalate al Responsabile. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- rilevazione di anomalie all’impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate ai servizi di manutenzione precedentemente comunicate dal Responsabile;
- richiesta di intervento per allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell’Ente ovvero di utenti.

Qualora l’Ente sia intenzionata ad introdurre il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni svolte dalle G.P.G. all’interno degli immobili, può farne richiesta al Fornitore il quale è obbligato ad installare, entro il termine massimo di sessanta giorni dalla data dell’Ordinativo di Fornitura, senza oneri aggiuntivi per l’Ente, idonei sistemi di rilevazione del passaggio da parte delle guardie durante le ispezioni interne notturne.

Il Fornitore si impegna a mantenere per tutta la durata dell’Ordinativo di Fornitura le apparecchiature di rilevazione che restano di proprietà del Fornitore.

7.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza armata fissa diurna e notturna

- Costo ora/uomo (G.P.G.) per il servizio diurna e/o notturno.
- Costo ora/uomo (G.P.G.) per eventuale lavoro straordinario rispetto agli orari stabiliti nel Piano dettagliato degli interventi (PDI).

7.2 Telesorveglianza con pronto intervento

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.e), consiste nella “*gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all’intervento diretto della guardia giurata*”.

Il servizio di telesorveglianza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali – protetti – dell’Ente.

Le comunicazioni tra impianto d’allarme e Centrale Operativa possono avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che deve essere messo a disposizione dal Fornitore:

1. combinatore telefonico automatico;

2. con ponte radio bidirezionale compreso sistema GSM/ISDN.

In particolare, il collegamento, deve consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.-);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul registro di servizio tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

In caso di eventuali anomalie le stesse devono essere formalizzate mediante apposito "verbale di servizio" che deve essere trasmesso all'Ente, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Ente contattato.

7.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di telesorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente.

- Canone mensile per immobile per il servizio di telesorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

Si specifica che in caso di attivazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento questo canone è assorbito nel relativo canone (vedi 7.4.1).

7.3 Ronde ispettive mediante autopattuglia

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto, in particolare nell'Allegato D, Sezione III, 3c, deve essere svolto con la frequenza, nei percorsi e nella fascia oraria notturna o diurna indicati dal Responsabile, ad orari intervallati, ma non costanti, da effettuarsi tutti indistintamente i giorni dell'anno. In ogni caso il numero minimo di passaggi da effettuare presso ciascun immobile è pari a 2 (due). Tale servizio, finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale, deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logotipo aziendale del Fornitore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

Durante ciascun passaggio, l'autopattuglia deve effettuare:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite.

Qualora nel corso del servizio, siano riscontrate situazioni anomale circa la sicurezza della struttura di cui trattasi, il personale di vigilanza è tenuto a redigere uno specifico verbale di servizio che evidenzi quanto riscontrato. Il verbale deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio e deve pervenire al Responsabile entro le ore 9.00 antimeridiane del giorno successivo.

In particolare, a seconda delle necessità dell'Ente il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia deve essere svolto in una delle seguenti modalità:

1. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore;

2. ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna ed interna notturna o diurna da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dal Fornitore.

Mensilmente o quando le Amministrazioni ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda ispettiva.

Le singole Amministrazioni possono richiedere al Fornitore di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Qualora l'Ente abbia necessità di effettuare un servizio di apertura/chiusura di porte e/o cancelli in abbinamento con il servizio di ronde ispettive, il Fornitore è tenuto a fornire il suddetto servizio secondo le modalità che verranno stabilite nel Piano dettagliato degli interventi.

L'esecuzione del servizio deve essere comprovata con idoneo sistema installato dal Fornitore, in ogni singolo immobile.

In particolare le modalità di controllo del servizio devono riguardare:

- controllo da parte dell'Ente ordinante: il Fornitore deve permettere all'Ente ordinante la verifica dell'avvenuta ispezione;
- controlli interni da parte del Fornitore: il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate adatte alla verifica periodica della corretta esecuzione del servizio.

Qualora presso l'Ente sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ronde ispettive delle G.P.G., il Fornitore si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature.

Tali apparecchiature permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando le Amministrazioni ne fanno richiesta, il Fornitore deve trasmettere al Responsabile il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica.

Eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) deve essere prontamente segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, deve essere immediatamente comunicata al Responsabile.

7.3.1. Modalità di remunerazione del servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia

- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata non superiore a 15 minuti;
- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata superiore a 15 minuti fino a 30 minuti;
- canone mensile per n. 2 ronde/gg di durata superiore a 30 minuti.

7.4 Servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'ente o del fornitore

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel "controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata".

Il servizio di televigilanza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa del Fornitore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso i locali – protetti – dell'Ente quali, ad esempio:

- uffici;
- laboratori;
- parcheggi;
- magazzini.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo telefonico o gestibili in rete.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo radio o GPRS bidirezionali.

In particolare, il collegamento, deve consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che deve essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività deve essere sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto delle normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- attivare immediatamente, se prevista, l'autopattuglia di zona, dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.);
- coordinare l'intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul "Registro di Servizio" tutti le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

Nel caso di sistema di videosorveglianza con sistema di allarme di proprietà del Fornitore, sarà cura del Fornitore medesimo provvedere, autonomamente ed a proprie spese, all'installazione, presso i locali di proprietà dell'Ente, di tutte le apparecchiature, fornite in comodato d'uso, necessarie al corretto funzionamento dell'impianto d'allarme. Tutte le apparecchiature fornite dal Fornitore devono essere coperte dall'attività di manutenzione annuale.

7.4.1 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà dell'Ente

- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati.

7.4.2 Modalità di remunerazione del servizio di videosorveglianza a distanza con pronto intervento con sistema di proprietà del Fornitore

- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema fino a n. 5 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema da n.6 a n.10 telecamere;
- Canone mensile per il servizio di videosorveglianza indipendentemente dal numero degli interventi effettuati, per sistema con oltre n.10 telecamere.

7.5 Servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche (solo per il Lotto n. 6)

Su richiesta dell'Ente può essere chiesto al Fornitore di prestare un servizio di deposito e custodia di materiali ed attrezzature tecniche (es. supporti magnetici) in apposita struttura di magazzinaggio (es. armadio ignifugo) di proprietà dell'Ente ordinante collocata presso un locale idoneo e sorvegliato messo a disposizione dal Fornitore.

Tale locale deve:

- essere collocato all'interno del territorio del comune catastale della città di Trento ovvero all'interno del territorio dei Comuni ad essa confinanti e comunque entro un massimo di 15 (quindici) km da Trento;

- essere opportunamente videosorvegliato e protetto da impianto antintrusione;
- prevedere idoneo spazio per ospitare la struttura avente dimensioni e pesi indicati nell'ordinativo di fornitura con modulo base per l'armadio ignifugo avente le seguenti dimensioni: ca. mm 1950x1050x850 (HxLxP) e peso di ca Kg 900. Il modulo/i moduli sono messi a disposizione dall'Ente ordinante che provvederà – a propria cura e spesa – a collocarlo/i presso il locale messo a disposizione dal Fornitore;
- essere accessibile giornalmente – in forma controllata – da parte degli addetti dell'Ente ordinante per la movimentazione dei supporti magnetici in deposito.

Con la frequenza indicata nell'ordinativo di fornitura (es. giornalmente) un addetto dell'Ente ordinante provvede, sulla base delle procedure di movimentazione dei materiali ed attrezzature tecniche (es. supporti magnetici), a:

- accedere, previo riconoscimento – anche da remoto in videosorveglianza - da parte degli addetti del Fornitore, ai locali ed alla apposita struttura di magazzino (es. armadio ignifugo);
- collocare, negli appositi spazi della struttura di magazzino (es. armadio ignifugo), i materiali e/o le attrezzature tecniche di interesse (es. supporti magnetici) da lasciare in deposito;
- ritirare dalla struttura di magazzino (es. armadio ignifugo) i materiali e/o le attrezzature tecniche (es. supporti magnetici) per il successivo utilizzo.

7.5.1. Modalità di remunerazione del servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche

- Canone mensile, per singolo modulo, per il servizio di deposito e custodia materiali e attrezzature tecniche offerto dal Fornitore.

8. LOTTI NN. 8-11- Descrizione dei servizi di vigilanza passiva – non armata per gli immobili degli enti collocati in provincia di Trento

LOTTO N. 8	Trentino occidentale: territorio delle Comunità di Valle “Giudicarie”, “Val di Sole”, “Val di Non”, “Valle dei Laghi”;
LOTTO N. 9	Trentino orientale: territorio delle Comunità di Valle “Cembra”, “Alta Valsugana e Bernstol”, “Valsugana e Tesino”, “Primiero”, “Val di Fiemme” “Comun Generale De Fascia”;
LOTTO N. 10	Trentino centrale: territorio delle Comunità di Valle “Paganella”, “Rotaliana Koenigsberg” “Territorio Val d’Adige”;
LOTTO N. 11	Trentino Meridionale: territorio delle Comunità di Valle “Alto Garda e Ledro”, “Vallagarina”, “Altopiano Folgaria, Lavarone, Luserna, Altipiani Cimbri”.

L’Ente individua il lotto di competenza in base alla localizzazione dell’immobile presso il quale sarà eseguito il servizio e quindi non in base alla propria sede legale.

Il Servizio di vigilanza passiva – non armata, ai fini della presente convenzione si articola come segue:

- 8.1 Vigilanza non armata fissa – diurna e notturna
- 8.2 Servizio di assuntoria in custodia

8.1 Vigilanza non armata fissa – diurna e notturna

I servizi di seguito descritti sono finalizzati a favorire l’ordinata fruizione di beni mobili e immobili dell’Ente contraente da parte del suo personale, dei visitatori e di terzi in genere. Tali servizi possono essere resi da personale privo di qualifica di GPG.

I Servizi riguardano le seguenti prestazioni:

- presidiare i locali o le aree adibite a portineria;
- provvedere alla apertura e chiusura degli accessi;
- provvedere alla chiusura della sede di competenza effettuare giri interni per rilevare localmente eventuali difformità o situazioni di pericolo per le persone e per gli immobili;
- accogliere i visitatori e gli ospiti secondo le istruzioni ricevute, fornire loro le informazioni richieste nei limiti stabiliti dall’Ente anche con modalità di info-point, impostando in modo sereno e costruttivo il rapporto comunicativo;
- gestire eventuali code di visitatori in attesa, adottando appropriate tecniche per tranquillizzare le persone in attesa che potrebbero manifestare segni d’impazienza e irritabilità (es. sindrome di Tourette);
- prenotare taxi per dipendenti e ospiti;
- gestire efficacemente la comunicazione con soggetti presumibilmente o palesemente portatori di disabilità
- custodire e controllare gli accessi, sia in regime diurno, che notturno quando richiesto, secondo le indicazioni e le disposizioni impartite dall’Ente;
- controllare eventuali intrusioni anche tramite sistemi audio e video di controllo ambienti, ove esistenti;
- assicurare la corretta gestione del transito in entrata ed uscita di persone, beni e mezzi, secondo le indicazioni fornite dall’Ente;
- collaborare all’attività di custodia ed alla buona conservazione di opere, beni, locali ed impianti, dei quali vanno segnalate usure e guasti all’Ente;
- gestire il servizio di distribuzione di strumenti multimediali e altri accessori messi a disposizione dell’ente in favore dei visitatori;
- verifica delle funzionalità e del decoro dei servizi per il visitatore;
- smistare le eventuali telefonate in arrivo nelle portinerie mediante le postazioni operatore della rete telefonica interna ivi installate;

- provvedere, ove richiesto, alla accettazione e smistamento della corrispondenza e/o dei materiali cartaceo o quant'altro secondo le disposizioni in atto, assumendone, quando previsto, la responsabilità della custodia e di movimentazione dei carichi;
- custodire le chiavi dei locali e degli autoveicoli di proprietà dell'Ente e provvedere alla consegna ed al ritiro delle stesse, previa verifica delle autorizzazioni, secondo le disposizioni che verranno impartite;
- sorvegliare gli edifici (anche con ispezioni programmate durante la notte, qualora richieste);
- controllare, ove richiesto, l'avvenuto spegnimento delle apparecchiature d'ufficio e delle luci.
- verificare periodicamente, durante i giri di ispezione, di locali o laboratori particolari con rilevazione di eventuali anomalie od allarmi anche presenti sui quadri di comando, secondo indicazioni particolareggiate che saranno fornite;
- segnalare ai competenti uffici dell'Ente, eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi ed alle apparecchiature;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza, rilevazione degli allarmi ed esecuzione dei piani di sicurezza in caso di emergenza;
- azionare, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme predisposti ed attivare, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie;
- svolgere, nei casi di emergenza e/o di pericolo che si dovessero verificare all'interno degli edifici, specifica funzione di collegamento con le squadre di emergenza e i soccorsi esterni,
- mettere a disposizione un sistema informativo automatizzato per la gestione/controllo delle presenze del personale dedicato alle attività della convenzione, per la richiesta e programmazione di eventuali servizi aggiuntivi rispetto a quelli stabiliti dal Piano e per la produzione di report automatici sulle attività;
- supporto generale alle attività di servizio e comunque ogni altra attività inerente e complementare allo svolgimento del servizio;
- provvedere alle piccole pulizie ordinarie dell'ambiente, spolvero delle vetrine, delle sale e degli arredi ivi contenute;
- annotare e controllare e controfirmare appositi registri stabiliti dall'Ente;
- verificare che nessuna persona sprovvista di biglietto d'ingresso valido, se previsto, entri negli immobili dell'Ente, attraverso l'obliterazione del biglietto medesimo.

Il personale impiegato, ulteriore rispetto al personale segnalato all'art. 19 del capitolato amministrativo, nello svolgimento del Servizio deve essere professionalmente qualificato e in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento dei servizi a cui è adibito e deve garantire i seguenti minimi standard di qualificazione:

- a. possedere la conoscenza a livello base della lingua inglese (almeno *A2 – codifica* Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)
- b. possedere conoscenze informatiche di base di office automation;
- c. possedere conoscenze base per utilizzo di apparecchiature audio video, impianti di sicurezza e controllo accessi e sistemi informatici base;
- d. aver frequentato i corsi sulla gestione dell'emergenza (antincendio e primo soccorso);
- e. conoscere, per quanto di competenza, gli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza e di manutenzione con riferimento alla sede di assegnazione;
- f. possedere capacità comunicative e relazionali idonee ad una corretta gestione delle diverse tipologie di utenza, rispondenti a standard comportamentali di cortesia, disponibilità, capacità di risposta e collaborazione adeguati.

Potrà essere richiesto che il personale che presta servizio venga dotato di una uniforme che abbia le caratteristiche indicate dall'Ente. La divisa composta tipicamente da giacca e pantaloni e camicia completa di cravatta, non va modificata nel suo modello regolamentare stabilito né in alcun distintivo che lo caratterizzi. Ne va costantemente curata la pulizia e il perfetto ordine. Il personale deve portare in servizio inoltre il distintivo di riconoscimento fornito dall'Ente.

8.1.1 Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza non armata fissa diurna e notturna

- Costo ora/uomo per il servizio diurna-notturno-feriale e festivo. In generale il servizio sarà reso in modalità feriale diurna. Tuttavia in casi particolari vi potranno essere situazioni più articolate con l'articolazione indicativa che segue: 82% diurna, 12% notturno, 4% festivo e 2% festivo notturno
- Costo ora/uomo per eventuale lavoro straordinario rispetto agli orari stabiliti nel Piano dettagliato degli interventi (PDI).

8.2 Il Servizio di assuntoria in custodia

Ai fini della presente convenzione il servizio - finalizzato a favorire la custodia di beni mobili e immobili, senza alcuna interruzione, ad esclusione del periodo giornaliero di apertura al pubblico - prevede le seguenti prestazioni:

- provvedere alla apertura e chiusura degli accessi previa verifica della regolare chiusura delle sale espositive, in contraddittorio con il personale di custodia dell'immobile, tramite apposito registro di consegna chiavi, nel rispetto degli orari che verranno indicati dall'Ente;
- effettuare giri interni per rilevare localmente eventuali difformità o situazioni di pericolo per gli immobili e segnalare ai competenti uffici dell'Ente, eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi ed alle apparecchiature;
- presidiare i locali o le aree di competenza, custodire e controllare gli accessi, sia in regime diurna, che notturno quando richiesto, secondo le indicazioni e le disposizioni impartite dall'Ente;
- controllare eventuali intrusioni anche tramite sistemi audio e video di controllo ambienti, ove esistenti e gestire eventuali sistemi di sicurezza, rilevazione degli allarmi;
- smistare le eventuali telefonate in arrivo nelle portinerie mediante le postazioni operatore della rete telefonica interna ivi installate;
- azionare, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme predisposti ed attivare, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie e avvisare tempestivamente gli Organi di Pubblica Sicurezza, nonché l'Ente anche qualora si rilevasse la presenza di persone estranee non autorizzate all'interno dell'immobile, provvedendo, ove possibile, all'identificazione delle persone stesse;
- svolgere, nei casi di emergenza e/o di pericolo che si dovessero verificare all'interno degli edifici, specifica funzione di collegamento con le squadre di emergenza e i soccorsi esterni;
- eseguire eventuali ulteriori prestazioni connesse all'incarico;
- provvedere al servizio di supporto alla custodia nelle giornate in cui verranno organizzate manifestazioni culturali e spettacoli per un numero massimo di cinque presenze all'anno.

Al fine di consentire l'espletamento dell'attività di custodia, l'Ente mette a disposizione dell'Assuntore, a titolo gratuito, salva la compartecipazione alle spese di conduzione si cui al successivo punto 8.2.1, l'alloggio di servizio ricavato all'interno del complesso immobiliare unitamente alla fornitura di acqua, energia elettrica e riscaldamento.

Il personale impiegato nello svolgimento del Servizio deve essere professionalmente qualificato e in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento dei servizi a cui è adibito e deve garantire i seguenti minimi standard di qualificazione:

- a. possedere la funzione di Guardia Particolare Giurata, di cui al decreto rilasciato dalla Questura;
- b. possedere conoscenze informatiche di base;
- c. possedere conoscenze base per utilizzo di apparecchiature audio video, impianti di sicurezza e controllo accessi e sistemi informatici base;
- d. conoscere, per quanto di competenza, gli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza e di manutenzione con riferimento alla sede di assegnazione

8.2.1 Modalità di remunerazione del servizio di assuntoria in custodia

- Costo forfettario mensile. All'Assuntore è richiesta la partecipazione nella misura del 30% delle spese di conduzione dell'appartamento (energia elettrica, acqua potabile/acque reflue, riscaldamento e spese di manutenzione ordinaria)

L'AGGIUDICATARIA

Associazione Temporanea tra le Imprese

“CITTADINI DELL'ORDINE S.P.A.” (capogruppo) e

“CORPO VIGILANZA NOTTURNA - S.R.L. in sigla C.V.N. - S.R.L.” (mandante)

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

- sig. Andrea Menegazzi -

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti

Servizio Contratti e centrale acquisti

Il Dirigente

- dott. Guido Baldessarelli -

L'UFFICIALE ROGANTE

- dott.ssa Gianna Scopel -

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.