

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, in forma centralizzata, per l'affidamento del servizio di vigilanza armata e non per le Aziende Sanitarie della Regione Umbria. LOTTO 3 (Azienda Ospedaliera di Terni)

CAPITOLATO TECNICO

CODICE GARA ANAC 8624635

SOMMARIO

1. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	2
2 . RUOLI PROFESSIONALI	4
2.1 REFERENTE COORDINATIVO DELLE ATTIVITÀ	4
2.2 REFERENTE OPERATIVO DELL'ATTIVITA'	5
2.3 ESECUTORI DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO	6
2.4 IL DEC	7
3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	7
4. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	8
5. CENTRALE OPERATIVA – CONTROL ROOM – PER GESTIONE ATTIVITA' E SERVIZI.	9
6 .REPORTISTICA	11
7. PRESTAZIONI	12
7.1 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA	12
7.1.1 Il Servizio di Vigilanza armata fissa diurna	12
7.1.2 Il Servizio di Vigilanza armata fissa notturna	14
7.1.3 Registro delle segnalazioni degli utenti	18
7.1.4 Sistema elettronico di rilevazione attività di ronda svolta durante il servizio di vigilanza fissa	19
7.2 Ronde ispettive	20
7.2.1 Dotazioni tecniche	22
7.3 Gestione delle emergenze	23
8.FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO	24
8.1 Informazioni sui rischi specifici degli Obiettivi	25
8.2 Trattamento dei dati personali	25
8.3 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate	26
8.4 requisiti specifici di formazione per il referente operativo dell' attività	28
8.5 Ulteriore formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi degli addetti alla vigilanza armata	29

1. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Affidatario, ha l'obbligo di concordare con l'Azienda Ospedaliera di Terni (d'ora in poi "Azienda Sanitaria" o "Azienda") la data del sopralluogo o di più sopralluoghi.

L'Affidatario è tenuto ad effettuare uno o più sopralluoghi presso gli immobili indicati dalla singola Amministrazione, al fine di rilevare la consistenza, lo stato e le caratteristiche dei siti, degli impianti di sicurezza ivi installati, nonché di raccogliere tutte le informazioni necessarie alla definizione del rischio criminoso. In tale occasione, l'Azienda Sanitaria comunicherà al Fornitore il nominativo del Responsabile di Esecuzione del contratto.

Entro 10 giorni solari dal sopralluogo, pena l'applicazione delle penali, l'Affidatario dovrà proporre all'Amministrazione interessata un Piano dettagliato degli interventi. Tale documento, riferito al servizio di vigilanza armata e sorveglianza non armata, comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- servizi forniti, come da richiesta dell'Amministrazione;
- immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- orari in cui è espletata la prestazione dei servizi;
- percorsi e fasce orarie per le ronde ispettive interne ed esterne;
- organizzazione, numero di risorse individuate per l'erogazione dei servizi;
- canoni e prezzi applicati, come da gara;
- ammontare totale del servizio richiesto;
- in caso di RTI, l'indicazione della ditta che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- quant'altro ritenuto necessario indicare.

Il Piano dettagliato degli interventi dovrà riportare il/i servizio/i che l'Affidatario intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di cui art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Il Piano dettagliato degli interventi dovrà altresì contenere una dichiarazione relativa al

censimento quali-quantitativo di ciascun impianto in uso di proprietà dell'Azienda Sanitaria interessata, rilevato durante i sopralluoghi effettuati.

Qualora, durante le verifiche effettuate sugli impianti in uso di proprietà dell'Azienda Sanitaria così come sopra individuati, risultassero, già prima dell'attivazione del servizio, malfunzionamenti in uno o più impianti ritenuti indispensabili, la dichiarazione dovrà riportare in modo dettagliato tutte le informazioni al fine di rendere di nuovo funzionali all'uso gli impianti stessi. In particolare per ciascun impianto ritenuto malfunzionante dovrà essere indicato quanto di seguito riportato (dopo l'aggiudicazione prima dell'inizio del servizio):

- le principali caratteristiche tecniche dell'intervento proposto, ovvero la tipologia e i connotati tecnico-funzionali;
- tutti i componenti tecnici, dei materiali e dei prodotti che si intende utilizzare;
- il livello di priorità dell'intervento, da valutare sulla base delle criticità emerse e sul livello di gravità delle stesse, giustificando in modo esaustivo tale valutazione;
- la pianificazione delle attività e dei tempi necessaria all'esecuzione dell'intervento proposto e i dati economici relativi allo specifico intervento.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre inserire nel documento le modalità di uso e manutenzione dei nuovi impianti e/o componenti e la vita utile degli stessi, in modo da consentire alle Amministrazioni interessate di effettuare una valutazione sull'opportunità dell'intervento.

L'Azienda Sanitaria, una volta ricevuto il Piano dettagliato degli interventi, potrà:

- accettarlo e, quindi, procedere con la stipula del contratto attuativo;
- inviare, tramite il Responsabile dell'esecuzione del contratto (RES), le proprie deduzioni. L'affidatario, in tal caso, dovrà riformulare un nuovo piano recependo le modifiche del RES e inviarlo nuovamente all'Amministrazione entro 5 giorni solari, pena applicazione delle penali.

L'accettazione del Piano dettagliato degli interventi si formalizza con la stipula del contratto attuativo. Qualunque modifica al piano dovrà comunque e sempre essere formalizzata attraverso un atto aggiuntivo. Detta modifica dovrà essere allegata al PDI. Si precisa che in occasione di eventi particolari (congressi, mostre, elezioni, etc.), le Amministrazioni potranno richiedere al

fornitore di intensificare le attività contenute nel piano dettagliato degli interventi, applicando i prezzi offerti in sede di gara.

2 . RUOLI PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del servizio sono le seguenti:

2.1 REFERENTE COORDINATIVO DELLE ATTIVITÀ

Il Referente coordinativo delle attività (anche appresso nominato Coordinatore delle attività) ha il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti con riferimento a ciascun singolo servizio oggetto del presente appalto, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni.

Tale figura ha la funzione di supervisione e controllo, nonché la facoltà ed i mezzi per intervenire nell'adempimento degli oneri contrattuali. A tale figura fanno capo le responsabilità di gestione e coordinamento del personale impiegato per l'espletamento del servizio in particolare il Referente Operativo delle Attività e gli esecutori delle prestazioni oggetto del servizio.

Pertanto, tutte le comunicazioni e le contestazioni di inadempienza effettuate in contraddittorio con detto Referente, che dovrà essere munito di delega espressa da parte dell'operatore economico aggiudicatario, dovranno intendersi fatte direttamente all'operatore stesso. Il Referente Coordinativo delle attività deve, durante le ore di servizio, essere a disposizione dell'Amministrazione ed essere comunque facilmente rintracciabile al massimo entro un'ora dalle ore 8.00 alle 20.00 di ogni giorno feriali e festivi, mediante telefono cellulare fornito dall'operatore economico aggiudicatario. Spetta al Responsabile delle attività individuare e comunicare all'Amministrazione uno o più delegati che saranno reperibili durante la fascia notturna dalle ore 20.00 alle ore 8.00. L'operatore economico dovrà indicare alle Aziende destinatarie del Servizio all'atto della stipula il nome dell'incaricato con tale ruolo di

Coordinamento ed il recapito telefonico per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria, garantendo la sua presenza nel territorio della città di Perugia affinché, su chiamata della Aziende destinatarie del Servizio siano subito reperibili (al massimo entro un'ora) e in grado di recarsi fisicamente presso una delle sedi in cui viene svolto il servizio. Tutte le contestazioni per inadempienze fatte in contraddittorio con detto incaricato, si intendono fatte direttamente alla ditta.

Il Fornitore, nella figura del Referente Coordinatore del Servizio, per la corretta erogazione dei servizi, identifica il personale, tra quello che compone la sua struttura operativa, adibito alle singole Attività. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà assicurare un'adeguata organizzazione per l'interfaccia con le figure di riferimento aziendali, al fine di garantire una corretta ed efficace gestione del contratto. Quest'ultimo prevede l'erogazione di servizi in aree estese e diversificate per organizzazioni e contesti specifici e pertanto l'organizzazione dovrà garantire il coordinamento a più livelli di tutte le attività erogate. Considerate, infatti, le elevate dimensioni e l'organizzazione particolarmente articolata delle Aziende destinatarie del Servizio, l'operatore economico aggiudicatario. Sarà poi cura di ciascun referente territoriale rapportarsi con il Responsabile dell'attività dell'operatore economico aggiudicatario per le funzioni sopra descritte. Nella gestione operativa delle attività, il Responsabile delle attività può avvalersi dei "responsabili operativi" o "capi squadra" opportunamente delegati. Il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Referente Coordinatore delle attività nonché dei referenti territoriali, dei responsabili operativi, devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione all'atto della stipula del contratto.

2.2 REFERENTE OPERATIVO DELL'ATTIVITA'

Tale referente dovrà espletare le prestazioni di seguito indicate e dovrà attuare ogni altra disposizione ed indicazione inerente il servizio, scritta o verbale, impartita dall'Azienda

Ospedaliera per il tramite il DEC e/o della Direzione Economato e Servizi alberghieri. Tale referente o il suo sostituto (formalmente incaricato) dovrà garantire la sua presenza presente nell'Azienda Ospedaliera, in servizio con continuità e prevalentemente di mattino, che si rapporti quotidianamente con gli addetti della Direzione Economato e sia responsabile dell'informazione e del coordinamento del personale dell'operatore economico in ordine a quanto disposto dall'Azienda Ospedaliera. Il referente dovrà essere individuato di comune accordo con l'Azienda Ospedaliera.

2.3 ESECUTORI DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO

Il personale dedicato, come previsto dalla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008, dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, salvo diversamente previsto dalla normativa nel caso. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

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

- Riguardo alle G.P.G., la divisa è approvata dalle competenti autorità e il necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse deve essere provvisto loro dal Fornitore in conformità alle disposizioni di legge. Inoltre il Fornitore dovrà mettere a disposizione eventuali dotazioni tecniche aggiuntive, previste nel presente Capitolato Tecnico o offerte in Offerta Tecnica, garantendone la costante e piena funzionalità.
- Il Fornitore provvederà al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.
- Il Fornitore deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI, che egli avrà accettato sottoscrivendolo, di concerto con il Responsabile del Servizio

Prevenzione e Protezione (RSPP) dell'Amministrazione.

2.4 IL DEC

All'interno della Singola Azienda destinataria del servizio (obbligatorio solo nel caso di contratti di valore superiore a 500.000€) potrà essere individuato:

- Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) con il compito di regolare i rapporti con l'operatore economico aggiudicatario, monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio nel suo complesso, verificare e quantificare eventuali danni arrecati dagli operatori durante la prestazione del servizio. In casi particolari, per la quantificazione di detti danni, il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di esperti nominati dall'Amministrazione. Il Direttore è il rappresentante per l'Amministrazione contraente nei confronti dell'operatore economico aggiudicatario.

3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

Nello specifico il Fornitore deve:

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

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

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture delle Amministrazioni e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima

educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

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

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

4. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro un termine 7 giorni assegnato dall'Azienda destinataria del servizio e decorrente dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

5. CENTRALE OPERATIVA – CONTROL ROOM – PER GESTIONE ATTIVITA' E SERVIZI.

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti dovranno essere gestiti dal Fornitore mediante una **centrale operativa** che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle Normative vigenti, ai sensi del D.M. 269/10 e ss.mm.ii.

La centrale operativa dovrà essere messa obbligatoriamente a disposizione dal fornitore.

Il Fornitore ha l'obbligo e l'onere di dotarsi di una centrale operativa, che sarà finalizzata alla gestione e coordinamento dei servizi di vigilanza oggetto degli Ordinativi di fornitura.

La Centrale Operativa dovrà essere :

- multifunzione, per fornire servizi di sicurezza fisica, ma anche altri servizi complementari;
- multifornitore, per poter gestire simultaneamente tutti i dispositivi da controllare;
- multimediale ed interattiva, con utilizzo, oltre che di risorse umane, anche di moderni dispositivi intelligenti, piattaforme software e reti digitali.

La Centrale Operativa dovrà garantire una gestione efficace, efficiente e professionale degli eventi.

Fasi essenziali del processo di controllo e gestione che dovranno essere garantiti:

- accertamento iniziale dell'evento;
- sua localizzazione;
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale di vigilanza oltre che, se necessario, delle Forze dell'Ordine;
- monitoraggio delle fasi evolutive dell'intervento;
- valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell'intervento all'attenzione del DEC o suo delegato;
- check point completo dell'evento per tramite dell'operatore intervenuto oltre che della check list prevista;
- chiusura dell'intervento con trasmissione del verbale al RES e/o al DEC aziendali.

Il Fornitore dovrà offrire una soluzione realizzativa in grado di soddisfare appieno le necessità del Committente e garantire i massimi livelli di affidabilità, flessibilità, performance e sicurezza oltre che, in particolare per i sistemi di videosorveglianza, il rispetto delle misure previste per Legge riguardo alla privacy e riservatezza nella gestione dei dati e registrazioni trattate, con adeguamento e rispetto dei Regolamenti Aziendali specifici previsti in materia.

In particolare il fornitore dovrà adempiere a quanto previsto dal "Garante" riguardo alle nomine ed incarichi da espletare nel caso di remotizzazione dei sistemi di videosorveglianza verso la propria centrale operativa (incarico responsabile esterno, nomina degli incaricati).

Il fornitore dovrà adeguarsi al regolamento, relativo alla privacy e riservatezza nella gestione dei dati e registrazioni trattate dell'Azienda interessata, ove presente la *control room*.

In particolare la centrale operativa oltre che garantire il coordinamento dei servizi di vigilanza fissa diurna e notturna, ronda, nonché l'attivazione degli interventi di pronto intervento e gestione emergenze, dovrà consentire il controllo e la gestione delle attività di televigilanza e telesorveglianza attraverso appositi collegamenti con gli impianti installati presso le strutture dell'Appaltatore,

Tutti gli oneri necessari per garantire la remotizzazione degli impianti e apparecchiature impiegati per televigilanza e telesorveglianza, dai siti di installazione verso la Centrale Operativa, (software, hardware, licenze d'uso, software applicativi e sistemi operativi, interventi di programmazione), saranno a totale carico del Fornitore.

Per quanto riguarda l'attività di televigilanza il Fornitore dovrà garantire la continua operatività dei sistemi di comunicazione tra gli impianti di allarmi antintrusione presenti nelle strutture e la centrale operativa al fine di consentire la corretta gestione degli interventi.

Per quanto riguarda l'attività di telesorveglianza le risorse adibite a tale attività dovranno essere in grado di visualizzare e gestire le immagini provenienti dai dispositivi di videoregistrazione e dalle telecamere installate nelle strutture dell'appaltatore.

Il sistema deve essere in grado di proseguire autonomamente con la registrazione delle immagini catturate sui sistemi della sala apparati, e non devono verificarsi temporanei congelamenti di

immagini o interferenze nei processi avviati.

Per esigenze dell'Azienda il RES potrà chiedere al Fornitore di prestare, senza costi aggiuntivi, ulteriore attività per lo svolgimento, presso la propria control room, di altri servizi complementari quali ad esempio:

- controllo di accessi per apertura indebita di uscite di sicurezza;
- gestione degli ingressi da parte di utenti e dipendenti;
- gestione di allarmi (frigoemoteche, frigofarmaci, gas medicali, incendio, centrali idriche, impianti elevatori, ect..) con attivazione di personale reperibile;
- gestione delle emergenze con contatti con la pattuglia di intervento; L'attività di presidio della centrale operativa dovrà essere h 24.

L'attività di presidio della control room sarà prevista nelle 24 h, giorni feriali e festivi e comunque nella misura richiesta dal RES.

6 .REPORTISTICA

Il Fornitore, deve inviare ogni giorno, entro e non oltre le ore nove, al DEC della Azienda interessata un report delle attività ed eventi verificatisi nelle 24h precedenti.

Rimane inoltre ferma la facoltà, per l'Azienda interessata, di richiedere al fornitore ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio.

7. PRESTAZIONI

7.1 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA

7.1.1 Il Servizio di Vigilanza armata fissa diurna

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”, presso le postazioni e per i giorni e alle ore richieste dall'Amministrazione.

In particolare le G.P.G. addette alla vigilanza fissa diurna devono svolgere le seguenti attività:

- effettuare attività di presidio di guardiole esterne per controllo traffico veicolare in ingresso alle Strutture delle Aziende interessate (area ospedaliera, aree distrettuali, poliambulatori, centri amministrativi e direzionali, ecc...). Il servizio prevede la gestione di cancelli e sbarre automatiche;
- impartire ai privati/autorizzati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;
- mantenere costanti contatti con il RES/DEC aziendale, al verificarsi di eventi rapportarsi con il personale o utenti segnalando alla centrale operativa fatti e/o circostanze anomale eventualmente da questi rilevati;
- 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;
- allontanare i venditori abusivi o persone sospette dalle aree indicate dal committente;
- controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Amministrazione. In questi casi effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome

dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene, l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il DEC o suo delegato;

- tenere in custodia tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal DEC o suo delegato e, in particolare, necessarie per effettuare la gestione degli accessi delle strutture (chiusura/apertura) A tale riguardo la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito registro il nominativo del richiedente, autorizzato dal Committente, delle chiavi e l'orario di consegna e riconsegna;
- annotare sull'apposito Registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul Registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale responsabile dell'Amministrazione contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- su richiesta del committente garantire piena disponibilità a ricevere adeguata formazione per:
 - 1) informare l'utenza circa l'ubicazione di ambulatori, degenze, uffici amministrativi, ecc. e sugli orari di ingresso agli stessi;
 - 2) identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;
 - 3) rilasciare informazioni di cortesia;
 - 4) svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception;
- aprire e chiudere gli accessi, inserire e disinserire impianti di allarmi antintrusione, se presenti presso la Struttura ove viene effettuato il servizio, in base agli orari di attività dei servizi indicati dal committente oltre che per interventi in emergenza, di manutenzione e di controllo.

Nel caso il servizio sia svolto presso il Pronto Soccorso, le G.P.G. devono assicurare l'accesso a tale area alle autoambulanze, agli automezzi delle associazioni di soccorso/assistenza, agli

operatori aziendali e devono disciplinare l'accesso dei privati cittadini.

Qualora si renda necessario per ragioni di sicurezza, le G.P.G. devono provvedere ad attivare, per tramite della centrale operativa, la ditta di rimozione auto, indicata dal committente, previo effettuare foto dell'automezzo da rimuovere;

Il DEC o suo delegato, nel corso del sopralluogo, comunica le **fasce orarie** durante le quali le G.P.G. devono **aprire e chiudere gli accessi alla struttura, e, se necessario, gestire gli impianti di allarmi antintrusione e l'ubicazione degli stessi**; tali informazioni devono risultare nel Piano dettagliato degli interventi.

Su richiesta del RES, le G.P.G. dovranno prestare attività informativa riguardo al rispetto delle norme sul divieto di fumo, con la dovuta, necessaria assistenza e collaborazione.

Si precisa che:

- nel corso di vigenza contrattuale, il RES potrà modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna a seconda delle necessità organizzative delle Aziende interessate;
- nel caso in cui il servizio sia prestato presso il Pronto Soccorso, le G.P.G. non possono in nessun caso abbandonare la postazione, se non a seguito di eventi eccezionali e, in ogni caso, devono essere sempre sostituite da altre G.P.G..

Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa: costo ora/uomo (G.P.G.).

7.1.2 Il Servizio di Vigilanza armata fissa notturna

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 di vigilanza fissa notturna dovrà essere assicurato sia all'interno delle strutture che nelle aree esterne circostanti con particolare attenzione ad accessi, androni e percorsi segnalati dal DEC o suo delegato come "punti critici".

Il servizio dovrà essere svolto nelle fasce orarie e nei giorni indicati dal DEC o suo delegato e

previsti dal Piano dettagliato degli interventi.

Qualora il DEC o suo delegato lo richieda, le G.P.G. devono impiegare parte del proprio turno di servizio nello svolgimento di controlli ed ispezioni alle strutture interne e nelle aree esterne, nei collegamenti tra i diversi padiglioni e/o fabbricati presenti nell'area aziendale (in orari e percorsi definiti dal DEC o suo delegato); il servizio deve, comunque, assicurare la continuità e l'omogeneità della vigilanza in tutte le aree della struttura.

Nelle fasce orarie indicate dal DEC o suo delegato, le G.P.G. devono provvedere a aprire e chiudere gli accessi alla struttura; sarà cura del DEC o suo delegato indicare al Fornitore l'ubicazione degli accessi. Si precisa che nel corso degli Ordinativi di Fornitura il RES/DEC potrà comunicare eventuali variazioni circa il numero degli accessi e i relativi orari per soddisfare le necessità dell'Amministrazione. Tali variazioni devono comunque essere trasmesse al Fornitore in forma scritta.

In tutti i casi le G.P.G. impiegate nel servizio di vigilanza fissa notturna devono svolgere le seguenti attività:

- controllo degli accessi all'edificio e di eventuali aree esterne ad esso, se presenti;
- identificazione delle persone in ingresso all'edificio;
- compilazione di registri e/o modelli predisposti per l'annotazione delle persone in ingresso e in uscita;
- custodia delle chiavi ricevute in consegna;
- gestione di allarmi locali provenienti dagli impianti di sicurezza installati a protezione delle strutture;
- espletamento di attività di pronto intervento relativamente alle aree allarmate;
- eventuale controllo monitor e gestione immagini dell'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC (presidio control room del Committente);
- effettuazione di ispezioni nelle aree più sensibili della struttura e se richiesto dal personale autorizzato, nelle varie Strutture aziendali (es. reparti di degenza, uffici, ecc...) per

verificare e segnalare alla centrale operativa eventuali situazioni anomale ed intervenire in caso di necessità;

- attivare personale in pronta disponibilità, in base al piano dettagliato degli interventi di attività delle Strutture interessate.

Nel corso delle ispezioni all'interno delle strutture, le G.P.G. devono:

- controllare lo stato di apertura e chiusura dei servizi, reparti e uffici, magazzini, laboratori, locali tecnici etc.;
- rilevare fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- accertare, anche su richiesta del personale di portineria, situazioni anomale o di pericolo quali, ad esempio, focolai di incendi, fuoriuscite di gas ed acqua ed eventuali altri liquidi ritenuti pericolosi, ascensori fuori uso, apparecchiature tecnico-scientifiche in funzione in assenza di personale, con l'immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti;
- chiudere porte e finestre lasciate aperte;
- rilevare e, se necessario, intervenire in caso di situazioni o attività pericolose, irregolari o illecite;
- intervenire al fine di garantire l'incolumità delle persone;
- allontanare e se possibile individuare, persone estranee alla struttura dal comportamento sospetto;
- allontanare e se possibile individuare persone estranee all'attività dell'Azienda dalle aree, servizi, reparti non presidiati da personale del committente.

Il RES/DEC, comunicherà al Fornitore il numero di ronde con ispezioni ed il percorso che ciascuna G.P.G. dovrà svolgere nell'arco di un singolo turno.

I percorsi effettuati all'interno degli stabili e delle aree esterne, durante lo svolgimento delle ronde programmate, devono essere rilevati mediante un sistema elettronico di rilevazione presenza (ronda elettronica) oltre che se richiesto, annotati sul "Registro di Servizio" .

Al termine del turno di lavoro, il personale di vigilanza dovrà redigere un rapporto di servizio

quotidiano, che evidenzia quanto accaduto nel corso dell'orario di riferimento; il rapporto dovrà elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza delle strutture sia sulla regolarità del servizio medesimo.

La centrale operativa provvederà ad inviare immediatamente il rapporto su quanto accaduto o rilevato dalla GPG in turno al committente. L'invio potrà essere effettuato normalmente via mail, solamente nel caso di eventi importanti e rilevanti la comunicazione dovrà essere effettuata telefonicamente o per tramite sms o WhatsApp ai numeri indicati dal DEC

Il rapporto di servizio quotidiano dovrà pervenire al DEC entro le ore 9,00 del giorno successivo; tale rapporto dovrà comunque riportare l'indicazione dell'assenza di fatti rilevanti.

Relativamente sia al servizio di vigilanza fissa diurna sia al servizio di vigilanza fissa notturna, la registrazione della presenza delle G.P.G. in servizio, deve essere sottoscritta giorno per giorno, sull'apposito "Registro di Servizio" sempre presente all'interno dell'Azienda e depositato presso le postazioni in cui si presta l'attività. Il Fornitore invierà al committente, con adeguato anticipo, la scheda settimanale riepilogativa, con riportate attività assegnate, turni e nominativi GPG impiegate nei servizi/attività da svolgere.

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

Le G.P.G. dovranno essere collegate via radio con la Centrale Operativa remota ed essere dotate di cellulare e cercapersone.

Se il Fornitore ritiene di utilizzare un mezzo elettrico, messo a disposizione delle G.P.G., tale mezzo dovrà tener conto delle seguenti disposizioni:

- il mezzo sia immediatamente riconoscibile mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del suddetto automezzo;
- la velocità dell'automezzo sia a cosiddetto "passo d'uomo";
- l'automezzo sia dotato di luce lampeggiante, da mantenersi accesa durante le operazioni

di vigilanza;

- se richiesto, sia previsto in dotazione un estintore a polvere;
- l'automezzo sia abilitato alla circolazione nel rispetto delle Norme vigenti oltre che regolarmente assicurato contro danni a persone e cose.
- sia rispettato il divieto di utilizzo all'interno delle strutture nei gg. feriali in orario diurno ed in aree con rilevante presenza di utenti e visitatori;

Il Fornitore si assume il totale onere della manutenzione ordinaria e straordinaria, oltre che la custodia del veicolo.

Modalità di remunerazione del servizio di vigilanza fissa: costo ora/uomo (G.P.G.).

7.1.3 Registro delle segnalazioni degli utenti

Tutti gli utenti che accedono all'Obiettivo, e in particolare ai varchi di accesso, devono avere la possibilità, se ritenuto opportuno dall'Amministrazione, di avanzare osservazioni, segnalazioni e reclami, afferenti al loro periodo di permanenza presso l'Obiettivo.

Il registro delle segnalazioni deve essere accessibile in forma fisica, sotto forma di registro che può essere compilato dal visitatore sul posto o diversa modalità se richiesto dalla Stazione Appaltante o offerto in Offerta Tecnica, e almeno successivamente le informazioni ivi riportate devono essere convertite in una base dati accessibile con applicativi standard SQL, in modo da consentire alla Amministrazione di vedere i giudizi del registro, verificare la natura della segnalazione e, se del caso, concordare con il fornitore le modalità di gestione e risposta alla segnalazione stessa, salvo non sia diversamente offerto nell'Offerta Tecnica.

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

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

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

Deve essere possibile esprimere un giudizio sulla base di una scala da 1 a 4, e integrare il giudizio con una nota testuale.

7.1.4 Sistema elettronico di rilevazione attività di ronda svolta durante il servizio di vigilanza fissa

Il servizio di vigilanza effettuato con ronde diurne o notturne, prevede il controllo esterno o anche interno delle strutture ed in particolare degli accessi o di particolari locali situati nelle stesse.

Al fine di ottimizzare e semplificare il controllo da parte del committente, sull'attività di vigilanza effettuata tramite le ronde, il Fornitore si dovrà dotare di adeguato sistema elettronico (esempio con l'installazione di appositi "QR CODE" in diversi luoghi in accordo con la Committente) che permetta di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

L'impianto dovrà permettere al committente di effettuare online in qualsiasi momento il controllo e resoconto sull'attività svolta o in corso di svolgimento in una determinata struttura.

Qualora presso l'Amministrazione sia in uso il sistema di rilevazione elettronico delle ispezioni effettuate dalle G.P.G. il Fornitore, anche di concerto con l'Azienda, si obbliga a istruire i propri dipendenti all'uso di tali apparecchiature che permetteranno di rilevare e registrare elettronicamente l'orario di svolgimento delle ispezioni e i percorsi svolti.

Mensilmente o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere al DEC o suo delegato il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica. L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori (barrette) dovrà essere segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio, il titolare dell'istituto, o un suo delegato, dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate ed ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente

al personale operante.

Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata al DEC o suo delegato.

Si precisa che, in quanto proprietario, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria alle apparecchiature nel corso di vigenza contrattuale.

Il Fornitore dovrà fornire ed installare il programma di lettura del sistema, compatibilmente con i dispositivi elettronici/digitali del committente e dei browser in questi installati.

Avrà inoltre il compito e l'onere di programmare il sistema per un determinato numero di strutture e di letture da effettuare per ciascuna di esse, come da programma fornito dal committente.

Ogni eventuale "irregolarità" di servizio, riscontrata dal committente, circa la qualità delle prestazioni erogate, sarà da questi immediatamente comunicata al Fornitore e se non risolta in tempi brevi, entro 12h, sarà oggetto dell'applicazione delle penali contrattuali previste.

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo delle prestazioni di vigilanza

7.2 Ronde ispettive

Il servizio, erogato nel pieno rispetto delle modalità previste nel Decreto, in particolare nell'Allegato D Sezione III, 3 c, deve essere svolto con la frequenza, agli orari e nelle modalità di seguito illustrate, con le dotazioni tecniche del successivo par.7.2.1.

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, compreso, se richiesto, la gestione di

apertura/chiusura, oltre che lo stato degli infissi esterni, attivazione/disattivazione degli impianti di allarme;

- 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'identificazione e 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 rapporto di servizio che evidenzia quanto riscontrato. Il rapporto deve elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia per la sicurezza della struttura sia sulla regolarità del servizio.

La centrale operativa provvederà ad inviare immediatamente il rapporto su quanto accaduto o rilevato, dalla GPG in turno, al committente. L'invio potrà essere effettuato normalmente via mail, solamente nel caso di eventi importanti e rilevanti la comunicazione dovrà essere effettuata telefonicamente o per tramite sms o WhatsApp ai numeri indicati dal committente. In caso di eventi particolari, il rapporto di servizio dovrà pervenire al committente o entro le ore 9,00 del giorno successivo.

A seconda delle necessità dell'Amministrazione, il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia dovrà essere svolto in una delle seguenti modalità:

- ronde ispettive, diurne o notturne, mediante autopattuglia, con ispezione esterna effettuabile in 10' con rilevazione elettronica messa a disposizione dall'operatore economico aggiudicatario;
- ronde ispettive, diurne o notturne, mediante autopattuglia, con ispezione esterna maggiore di 10' con rilevazione elettronica messa a disposizione dall'operatore economico aggiudicatario;

L'Amministrazione può richiedere dall'operatore economico aggiudicatario di effettuare un numero maggiore di ronde dandone evidenza nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Modalità di remunerazione: costo singola ispezione

7.2.1 Dotazioni tecniche

Il Fornitore deve fornire, a proprio onere, sistemi elettronici che permettano la verifica delle attività di vigilanza ispettiva, attraverso l'individuazione univoca del punto controllato.

Devono essere applicate targhette autoadesive con codice a barre nelle immediate vicinanze di ogni punto, che deve essere controllato in fase di vigilanza ispettiva, salvo diversamente previsto nella documentazione di gara o nell'Offerta Tecnica. Lo svolgimento dell'attività di vigilanza ispettiva deve essere documentata da uno strumento elettronico, affidato alla G.P.G., che certifichi che presso lo specifico punto l'attività è stata svolta.

Le informazioni registrate dal sistema elettronico devono essere inserite nel Sistema Informativo entro 8 ore dall'espletamento del servizio, salvo diversa tempistica (eventualmente anche in tempo reale) indicata dal Committente.

Mensilmente o quando l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore deve trasmettere alla stessa il riepilogo (tabulato) delle marcature registrate mediante ronda elettronica. L'eventuale ed imprevedibile cattivo funzionamento e/o fuori uso del sistema elettronico di rilevazione della presenza e/o di uno o più rilevatori dovrà essere segnalato nel rapporto di servizio quotidiano. In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio, il titolare dell'istituto, o un suo delegato, dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate ed ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente al personale operante.

Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dal Fornitore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, dovrà essere immediatamente comunicata all'Amministrazione.

Si precisa che, in quanto proprietario, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione

ordinaria e straordinaria alle apparecchiature nel corso di vigenza contrattuale.

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

In caso di mancato funzionamento dei dispositivi di registrazione, il Fornitore deve garantire il tempestivo ripristino oppure sostituzione, a proprio onere, entro e non oltre il turno di ispezione successivo.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la G.P.G. addetta al servizio di vigilanza ispettiva almeno delle Dotazioni tecniche base. Oltre alle Dotazioni tecniche base deve inoltre dotarle di quanto segue:

- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati;
- chiavi (messe a disposizione dall'Amministrazione) nel caso di ispezioni con ingresso nell'Obiettivo;

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente:

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

Il costo per tale servizio è da intendersi comprensivo nel costo delle prestazioni di vigilanza ispettiva.

7.3 Gestione delle emergenze

Le G.P.G. devono assicurare la gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni casi che potrebbero determinare tali situazioni:

- richiesta di intervento per l'allontanamento di persone indesiderate;
- richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale dell'Azienda in servizio ovvero di pazienti ed utenti.
- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico: la G.P.G. deve avvisare la centrale operativa, il personale di portineria della struttura, se presente, oppure gli operatori aziendali reperibili (personale addetto alle manutenzioni) e/o le eventuali relative Ditte interessate al servizio di manutenzione precedentemente comunicate dal DEC o suo delegato
- richiesta da parte del personale dell'Azienda di numeri telefonici di altre strutture sanitarie e/o centri specializzati, precedentemente comunicati dal DEC o suo delegato

Se necessario, la G.P.G., non appena ricevuta la richiesta di intervento, deve attivare gli operatori in pronta disponibilità del Fornitore e/o il DEC o suo delegato, come da indicazioni specifiche fornite dalle Aziende interessate.

8.FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, secondo quanto disciplinato dal presente Capitolato Tecnico senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a istruire il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi in oggetto con specifici corsi professionali se tale impegno è stato indicato in Offerta Tecnica, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e a quelli indicati nel presente Capitolato Tecnico, e ad assicurare la frequenza dei corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. I corsi di formazione dovranno avere contenuti attinenti alle caratteristiche dei servizi sui quali è allocato il personale.

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

Si precisa che la formazione di seguito elencata è riferita a Contratti di durata maggiore di 12 mesi. Per i Contratti di durata inferiore, l'Amministrazione deciderà quale livello formativo è indispensabile, definendolo in documentazione di gara.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'integrazione della formazione, anche per contratti di durata inferiore a 12 mesi, dove si manifestino nuove tipologie di rischio criminosi.

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., deve provvedere affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.

8.1 Informazioni sui rischi specifici degli Obiettivi

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (Supervisore, RSPP o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare e in relazione alle attività oggetto della procedura, per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività da svolgere. Tale attività, che si formalizza nel documento DUVRI, deve essere condivisa e sottoscritta dal Supervisore e dal Responsabile del Servizio.

Tale documento dovrà essere sempre mantenuto aggiornato, in funzione di una possibile evoluzione dei rischi presso gli Obiettivi, e di conseguenza nuovamente condiviso e sottoscritto.

Il Fornitore s'impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

8.2 Trattamento dei dati personali

Il personale chiamato ad erogare i Servizi di vigilanza come dal presente Capitolato Tecnico, deve essere designato, a cura del Fornitore, come “autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018”.

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

Il Fornitore s’impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione deve avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.

8.3 Requisiti specifici di formazione per tutte le risorse impiegate

Ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, come eventualmente emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati n. 2016/679, il Fornitore deve garantire che ogni risorsa abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- rischi professionali, sia connessi all’attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro; si precisa che l’analisi di rischio deve esser stata sviluppata in conformità alla norma europea EN 31000;
- rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell’Amministrazione;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Il Fornitore deve garantire che almeno una delle risorse in servizio presso l’Obiettivo, tra tutte quelle contemporaneamente in turno, abbia la conoscenza di manovre elementari afferenti ai rischi di safety - security individuati nel DUVRI, sui seguenti impianti tecnologici degli Obiettivi:

- impianti elettrici, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di ventilazione e condizionamento, con particolare attenzione ai sezionamenti parziali e generali;
- impianti di distribuzione gas e acqua, con particolare attenzione alle valvole d'intercettazione;
- impianti di sollevamento (es. ascensori e montacarichi), con particolare attenzione alla manovra di riporto al piano.

Inoltre il Fornitore deve garantire a tutte le risorse impiegate presso gli Obiettivi, entro la firma del Verbale di avvio delle attività, l'erogazione di corsi di formazione specifica istituiti nell'ambito di un percorso formativo teorico-pratico, anche eventualmente integrato in sede di Offerta Tecnica e relativo alle specifiche necessità legate all'esecuzione dei Servizi oggetto dell'appalto. Il Fornitore dovrà dimostrare che il 100% degli addetti ai servizi impiegati abbia completato il suddetto percorso formativo. La dimostrazione avviene mediante presentazione all'Amministrazione delle attestazioni di avvenuta formazione specifica con superamento della prova di profitto.

Inoltre, in base alla tipologia di figure coinvolte, qualora il contesto di esecuzione lo richieda, le disposizioni in termini di formazione obbligatoria possono essere integrate con specifici livelli minimi definiti dalla Stazione Appaltante (Es. per il personale addetto ai varchi di sicurezza, la Stazione Appaltante può richiedere di dimostrare di avere partecipato con verifica di apprendimento a percorsi formativi specializzati su contesti ad alto rischio, oppure di profiling e intervista di visitatori sospetti, che renderanno tale personale in grado di prestare un servizio sempre più efficiente ed efficace, nel contesto peculiare in cui è chiamato ad operare).

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

diversa durata indicata dall'Azienda utilizzatrice, e possono riguardare anche ulteriori temi specificatamente concordati con il Supervisore.

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

8.4 requisiti specifici di formazione per il referente operativo dell' attività

Il Referente Operativo del Servizio deve essere costantemente in contatto con tutto il personale in servizio e deve essere pronto ad intervenire tempestivamente, ove vengano segnalate situazioni anomale, non risolvibili a distanza. La peculiarità di impiego nel contesto di questi specifici Obiettivi e la responsabilità gestionale affidata a questo soggetto impongono, limitatamente all'espletamento dei servizi di cui alle Categorie merceologiche 1, 3 e 6, che la sua formazione di base sia integrata obbligatoriamente da ulteriori percorsi formativi. La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 4 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- gestione di un oggetto abbandonato, che per una ragione qualsiasi possa essere ritenuto a rischio di esplosione;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- modelli di comportamento da tenere sulla scena di un crimine;
- modalità di interazione e gestione di soggetti disabili, palesi od occulti (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- modalità di verifica taratura di eventuali apprestamenti tecnologici;
- modalità di verifica taratura di un rivelatore di metalli ad arco, con pieni poteri di intervento sui livelli di sensibilità dell'apparato;
- modalità di verifica e di taratura di un apparato radiogeno, con pieni poteri di intervento sulle regolazioni dell'apparato stesso.

8.5 Ulteriore formazione per tutte le risorse impiegate nei servizi degli addetti alla vigilanza armata

La formazione specifica teorico-pratica del primo anno deve avere una durata minima di 12 ore, e deve annoverare non meno dei seguenti temi:

- procedure di sicurezza, per le parti di competenza; tale manuale verrà messo a disposizione dall'Amministrazione;
- ruoli organizzativi per la gestione del Contratto;
- modalità di gestione di un eventuale conflitto con i visitatori;
- elementi di psicologia comportamentale, con particolare attenzione ai rapporti con soggetti con disabilità palesi od occulte (ad esempio soggetti affetti da sordità, disturbi dello spettro autistico o sindrome di Tourette);
- comportamenti antiterrorismo, con approfondimenti afferenti alla gestione di oggetti abbandonati, di telefonate terroristiche, di lettere, pacchi e plichi sospetti;
- formazione sulle tecniche di ispezione e conduzione di un'operazione di bonifica;
- formazione sulle modalità di evacuazione dei visitatori, ove l'evacuazione venga dichiarata da soggetti debitamente autorizzati;
- tecniche elementari di individuazione di documenti di riconoscimento potenzialmente contraffatti, che possano essere esibiti dai visitatori;
- comportamento sulla scena del crimine;
- per le sole GPG che svolgono il Servizio di Vigilanza Ispettiva, è prevista una formazione specifica sulle modalità di conduzione di tale attività, in conformità alle tipologie di controlli.