

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI
VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E ALTRI SERVIZI PER L’AZIENDA
OSPEDALIERA SAN GIOVANNI – ADDOLORATA**

**ALLEGATO 3
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

GLOSSARIO	1
PREMESSA	1
1. RUOLI PROFESSIONALI.....	2
2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
2.1 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA	3
2.2 SERVIZIO DI TELEVIGILANZA	6
2.3 SERVIZIO DI PORTIERATO	7
3. CONTATTO	9
4. SCIOPERI ED INTERRUZIONI.....	9
5. SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	9

GLOSSARIO

G.P.G.: Guardia Particolare Giurata armata in uniforme in possesso della qualifica di Guardia Particolare Giurata, secondo quanto stabilito dal Titolo IV del Testo Unico delle Leggi di Pubblica sicurezza.

Direttore dell'esecuzione: persona nominata dall'Azienda ospedaliera come responsabile dei contatti con il Fornitore e gli esecutori dei servizi.

Registro di Servizio: registro sempre presente presso le postazioni di vigilanza fissa, nel quale le G.P.G. devono riportare tutti gli accadimenti particolari.

Centrale Operativa: centrale di controllo collegata alle G.P.G. situata presso la sede del Fornitore.

PREMESSA

Il presente Capitolato descrive i servizi integrati di vigilanza armata, di portierato e altri servizi aggiuntivi per gli immobili dell'A.O. San Giovanni-Addolorata.

Tutte le attività oggetto della procedura sono volte a garantire la realizzazione di una prestazione che assicuri quale obiettivo la vigilanza, la sicurezza e la custodia degli immobili.

Data la finalità dell'appalto in oggetto, che risponde ad esigenze organizzative della stazione appaltante, volte a garantire il miglior coordinamento e l'omogeneità tecnico-operativa delle prestazioni nelle sedi dell'Azienda Ospedaliera, la procedura non prevede la suddivisione in Lotti funzionali. Tale scelta risponde inoltre ad esigenze di semplificazione e riduzione dei costi di transazione connessi alla gestione dei rapporti contrattuali dell'Azienda ospedaliera, che si interfaccerebbe con un unico interlocutore (unico Fornitore aggiudicatario).

Le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di seguito indicate dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente 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.

Resta fermo che l'offerta dovrà essere formulata sulla base degli elementi tecnico economici specificamente definiti nella documentazione di gara.

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale.

Costituiscono parte integranti del presente Capitolato tecnico i seguenti allegati:

1. Allegato 9, in cui viene riportato il numero, il monte ore settimanale e i livelli di inquadramento del personale impiegato dalla ditta che attualmente eroga il servizio presso le sedi dell'A.O. San Giovanni-Addolorata;
2. Allegato 10, in cui sono riportate:
 - le informazioni relative alle fasce orarie e/o i passaggi articolate/i per singolo servizio e sede/immobile.
 - gli impianti tecnologici, di tipo complesso e di tipo complesso ad alto contenuto tecnologico, attualmente installati presso le sedi dell'Azienda ospedaliera.
 - i presidi interessati dai servizi

Ulteriori informazioni, in particolare, sullo stato delle tecnologie potranno essere acquisite nel corso del sopralluogo. Resta fermo che l'offerta economica dovrà essere formulata sulla base degli elementi contenuti nell'Allegato 2 - "Schema Offerta economica".

I. RUOLI PROFESSIONALI

La stipula del contratto implica per il **Fornitore** l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni:

- *Il Gestore del Servizio*, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Azienda ospedaliera; al Gestore del Servizio sono delegati in particolare due funzioni:
 - coordinamento delle attività e quindi ricevimento segnalazioni e chiamate da parte dell'Azienda ospedaliera;
 - controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica.
- *Gli Esecutori*, che sono classificati secondo le seguenti tipologie:
 - "G.P.G." Guardie Particolari Giurate, armate, in uniforme, che eseguono le prestazioni di loro competenza secondo modalità e tempi concordati con il Gestore del Servizio;
 - "personale di portineria" impiegato nel servizio stesso.

La stipula del contratto implica per l'Azienda ospedaliera l'obbligo di nominare il Direttore dell'esecuzione con il compito di regolare i rapporti con il Fornitore, di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio; il Direttore dell'esecuzione è il rappresentante per l'Azienda ospedaliera nei confronti del Fornitore.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 SERVIZIO DI VIGILANZA FISSA

Il Servizio *de quo*, 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'Azienda ospedaliera.

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

- vietare l'ingresso nell'area dell'Azienda ospedaliera di automezzi privi di autorizzazione;
- mantenere costanti contatti con il personale aziendale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;
- 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;
- verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Azienda ospedaliera. 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 Direttore dell'esecuzione;
- tenere in custodia tutte le chiavi consegnate al Fornitore dal Direttore dell'esecuzione. A tale riguardo la G.P.G. dovrà registrare sull'apposito registro il nominativo del richiedente 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'Azienda ospedaliera contattato;
- controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/ sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni;
- impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;
- informare l'utenza circa l'ubicazione di ambulatori, degenze, uffici amministrativi, ecc. e sugli

Procedura aperta per affidamento dei servizi integrati di vigilanza armata, portierato e altri servizi

orari di ingresso agli stessi;

- 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, con ritiro della corrispondenza e riscontro per ricevuta;
- aprire e chiudere gli accessi.

Nel caso il servizio sia svolto presso il Pronto Soccorso, le G.P.G. devono assicurare l'accesso a tale area alle autoambulanze, agli operatori aziendali e devono disciplinare l'accesso dei privati cittadini.

Il Direttore dell'esecuzione, prima della stipula del contratto, comunica le **fasce orarie** durante le quali le G.P.G. devono **aprire e chiudere gli accessi alla struttura e l'ubicazione degli stessi**; tali informazioni devono risultare nel Piano dettagliato degli interventi.

Le G.P.G., se richiesto dal Direttore dell'esecuzione, devono svolgere le attività proprie del centralino provvedendo alla ricezione e successivo smistamento alle Unità Operative dell'Azienda (reparti, uffici, magazzini, etc.) di eventuali telefonate in assenza degli operatori del centralino.

Tale attività potrà essere richiesta dal Direttore dell'esecuzione solo per i giorni festivi ovvero in orario notturno, 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, le G.P.G. dovranno rendersi disponibili a svolgere tale attività.

Si precisa che:

- nel corso della durata del contratto il Direttore dell'esecuzione potrà modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna a seconda delle necessità organizzative dell'Azienda ospedaliera;
- 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..

Con riferimento alle attività di apertura e chiusura degli accessi, viene inoltre richiesto che le GPG preposte svolgano almeno le seguenti attività:

➤ Apertura della sede, in particolare:

- aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico, secondo gli orari e le modalità richieste;
- disinserire eventuali impianti di allarme ove presenti;

Procedura aperta per affidamento dei servizi integrati di vigilanza armata, portierato e altri servizi

- attivare le alimentazioni elettriche ai piani.

➤ Chiusura della sede, in particolare:

- verificare che non siano presenti persone nell'ufficio;
- controllare la chiusura delle finestre;
- rimuovere eventuali cause di anomalie o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti;
- disattivare, ove richiesto, i quadri elettrici;
- inserire, ove richiesto e presenti, gli allarmi;
- chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

Si evidenzia che nel corso del Contratto potranno essere comunicati eventuali variazioni circa il numero degli accessi e i relativi orari per soddisfare le necessità dell'Amministrazione. Tali variazioni verranno comunque trasmesse al Fornitore in forma scritta.

Oltre quanto sopra, 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:

- 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 al servizio di manutenzione;
- 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 ospedaliera in servizio e degli utenti.

Se necessario, la G.P.G., non appena ricevuta la richiesta di intervento, deve attivare gli operatori in pronta disponibilità del Fornitore, come da indicazioni specifiche appositamente fornite.

Si precisa che, nel corso della durata del Contratto, l'Azienda ospedaliera potrà modificare le competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza a seconda delle necessità organizzative.

Le G.P.G. devono, inoltre, assicurare la *gestione di eventi particolari* che determinano **situazioni di emergenza**. Nelle situazioni di emergenza questa gestione dovrà consentire alla G.P.G. presente nelle sedi di competenza ed alle pattuglie dedicate al servizio di ronda ispettiva di attivarsi per gli interventi con la massima tempestività ed efficacia.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano:

- rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico, avvisando il personale addetto alle

- manutenzioni e/o attivando ogni procedura per l'esecuzione del servizio di manutenzione;
- 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 ospedaliera e degli utenti;
- raccogliere dai presenti informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale;
- richiedere, se necessario, rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio;
- compilare un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa di quanto sta accadendo mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione.

Nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di reati, le G.P.G. devono informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare con le stesse.

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

2.2 SERVIZIO DI TELEVIGILANZA

Il Servizio *de quo*, 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 dovrà 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'Amministrazione

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini saranno messi a disposizione del Fornitore dall'Amministrazione.

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

In particolare, il collegamento dovrà 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 dovrà essere in grado di ricevere i segnali video dell'area

Procedura aperta per affidamento dei servizi integrati di vigilanza armata, portierato e altri servizi

interessata, visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività sarà sottoposta a videoregistrazione digitale, con rispetto delle normative 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.

Modalità di remunerazione: canone mensile per il servizio di teleallarme collegamenti complessi ad alto contenuto tecnologico.

2.3 SERVIZIO DI COLLEGAMENTO ALLA CENTRALE OPERATIVA

Tale servizio prevede che la Ditta fornisca la periferica di collegamento con la Centrale Operativa, in modo da rendere fruibile il servizio di televigilanza. Sarà compito e cura della Ditta effettuare tutte le attività di verifica, controllo e manutenzione affinché sia garantita la funzionalità delle apparecchiature. I vettori di comunicazione utilizzati, ove non già presenti, dovranno essere messi a disposizione dalla Ditta.

2.4 SERVIZIO DI PORTIERATO

Il servizio consiste nella presenza di addetti al servizio di portierato, all'ingresso degli edifici nelle sedi dell'Azienda ospedaliera, durante gli orari indicati e secondo le disposizioni concordate con il Direttore dell'esecuzione. Gli addetti al servizio di portierato dovranno:

Procedura aperta per affidamento dei servizi integrati di vigilanza armata, portierato e altri servizi

- indossare un abbigliamento adeguato alle funzioni da svolgere;
- esprimersi correttamente in lingua italiana ed avere i fondamenti della lingua inglese;
- avere conoscenze informatiche di base;
- mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'ente. Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di portierato, potrà essere chiamato a svolgere:
 - svolgere attività di reception, fornendo informazioni e indirizzando gli utenti nei vari uffici, evitando, nel contempo, l'accesso a luoghi non autorizzati. In particolare provvederà a richiedere il documento di identificazione e rilasciare il documento provvisorio identificativo ad uso interno;
 - avvisare tempestivamente il personale dell'Azienda ospedaliera al fine di minimizzare i tempi di attesa degli utenti esterni;
 - registrare in apposito registro degli ospiti in ingresso presso l'Azienda ospedaliera;
 - provvedere al congedo degli utenti in uscita (ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza all'interno degli edifici);
 - segnalare al Direttore dell'esecuzione l'eventuale presenza di persone all'interno degli edifici;
 - aprire gli accessi al mattino per permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, ecc.
 - controllare l'uscita del personale addetto alle pulizie, manutenzione, al facchinaggio, ecc. a fine turno;
 - gestire le chiavi dei singoli uffici;
 - gestire le chiavi dei montacarichi;
 - gestire le chiavi delle uscite di sicurezza;
 - gestire i duplicati dei badges dei dipendenti dell'ente;
 - svolgere attività di centralinista in particolare provvedendo a ricevere e smistare telefonate, telegrammi, fax, corrispondenza;
 - prenotare le sale riunioni;
 - prenotare taxi per utenti esterni;

- gestire le chiavi magnetiche delle macchine di distribuzione automatica di bevande calde e fredde.

Il Fornitore è tenuto al rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e delle ulteriori, specifiche, disposizioni emanate dall'Azienda ospedaliera.

Modalità di remunerazione: costo ora/uomo

3. CONTATTI DEL FORNITORE

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Contratto, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione di:

- festivi;
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Gli operatori impiegati dovranno essere in grado di fornire all'Azienda ospedaliera le informazioni relative ai servizi compresi nel contratto, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, etc.

4. SCIOPERI ED INTERRUZIONI

Qualora nel corso della durata del contratto si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, l'Azienda ospedaliera opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.

In caso di sciopero il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione all'Azienda garantendo, comunque, per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi.

5. SERVIZIO DI REPORTISTICA

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

Procedura aperta per affidamento dei servizi integrati di vigilanza armata, portierato e altri servizi

Il monitoraggio di tutte le attività relative al contratto potrà altresì essere effettuato dall'Azienda ospedaliera 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. In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- valore delle fatture inviate all'Azienda;
- dettaglio dei servizi erogati;
- ogni altra informazione richiesta dall'Azienda ospedaliera.