



Automobile Club d'Italia

**CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI  
VIGILANZA (PIANTONAMENTO E GESTIONE DI UN SISTEMA DI  
VIDEOSORVEGLIANZA E ANTINTRUSIONE) E PORTIERATO/RECEPTION  
PRESSO LA SEDE CENTRALE DELL'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

**CIG: n. 85855571C5**

## **INDICE**

1. - Premessa
2. - Quadro normativo di riferimento
3. - Servizio di vigilanza mediante sistema antintrusione e videosorveglianza con pronto intervento su allarme
  - 3.1 Vigilanza mediante collegamento del sistema antintrusione installato presso la sede di via Marsala n.8/Galleria Caracciolo e di via Solferino n.32 in Roma
  - 3.2 Vigilanza mediante un sistema di videosorveglianza posizionato presso gli accessi e le aree sensibili delle sedi di via Marsala n.8/galleria Caracciolo e via Solferino n.32
  - 3.3 Attività comprese nel servizio di videosorveglianza e antintrusione
  - 3.4 Installazione e oneri connessi
  - 3.5 Manutenzione ordinaria e straordinaria
  - 3.6 Custodia e gestione delle chiavi
  - 3.7 Riservatezza e gestione delle immagini
4. - Servizio di vigilanza mediante piantonamento
  - 4.1 Vigilanza armata mediante piantonamento fisso presso gli uffici della sede centrale ACI di via Marsala n.8 e Galleria Caracciolo
5. - Requisiti del personale addetto ai servizi di vigilanza
6. - Servizio di portierato/reception
  - 6.1 Servizio di portierato/reception presso le portinerie di via Marsala n.8, Galleria Caracciolo e di via Solferino n.32 in Roma
  - 6.2 Servizio di portierato/reception presso la sede centrale ACI di via Marsala n.8 – Anticamera di Presidenza e Segreteria Generale (VI piano)
- 7 . - Requisiti del personale addetto ai servizi di portierato/reception
8. - Formazione del personale addetto ai servizi
9. - Reportistica delle attività svolte.
10. - Controllo e verifica delle prestazioni erogate

## 1.PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnico-prestazionali, i rapporti tra la Amministrazione Contraente, di seguito rubricata “ACI” e il Fornitore, per l'affidamento dei seguenti servizi:

- **servizio di vigilanza armata**, mediante piantonamento fisso svolto da Guardie Particolari Giurate (G.P.G.), presso le postazioni degli uffici della Sede Centrale dell'Automobile Club d'Italia, così ubicate:
  - Via Marsala n.8
  - Galleria Caracciolo
- **servizio di vigilanza** mediante gestione di un sistema di videosorveglianza e antintrusione comprensivo delle attività di installazione, configurazione, messa in funzione, assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria.
- **servizio di portierato/reception** da svolgersi presso le postazioni degli uffici della Sede Centrale dell'Automobile Club d'Italia, così ubicate:
  - Via Marsala n.8
  - Galleria Caracciolo
  - Via Solferino, 32

I servizi e, in generale, le prestazioni contrattuali richieste, dovranno essere conformi a tutte le specifiche indicate dal presente Capitolato e alla normativa di settore, fermo restando il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza, sanitarie e di igiene vigenti, emanate anche successivamente alla stipula del Contratto in argomento.

## 2.QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo di riferimento comprende principalmente la seguente normativa:

- D.lgs 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici – come integrato e corretto dal D.lgs. 19 aprile 2017, n. 56 e dalla successiva Legge 14 giugno 2019 n.55, di conversione, con modificazioni, del DL 18 aprile 2019, n.32”, di seguito rubricato “Codice.
- RD 18 giugno 1931 n. 773 recante “*Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS)*”.
- RD 6 maggio 1940 n. 635 di “*Approvazione del Regolamento per l'esecuzione del Testo Unico 18 giugno 1931 – IX n. 773 delle Leggi di Pubblica Sicurezza*”.
- DM n. 269/2010 “*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.
- DM giugno 2014 n. 115 “*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”.

- Linee Guida ANAC n. 10 recanti *“Affidamento del servizio di vigilanza privata”* approvate con determinazione n. 9 del 22 luglio 2015 e recentemente aggiornate con delibera n. 462 del 23 maggio 2018.
- Linee Guida ANAC n. 13, recanti *“La disciplina delle clausole sociali”*, approvate dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 114 del 13.2.2019.
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 - Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro in Attuazione dell’articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

In particolar modo, il succitato D.M. n. 269/10 con i relativi allegati disciplina:

- ❖ le caratteristiche minime del progetto organizzativo e tecnico-operativo del Fornitore (allegati A – C - E del citato D.M. 269);
- ❖ i requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e le regole tecniche dei servizi dagli stessi erogati singolarmente autorizzati (allegato D al D.M. 269);
- ❖ i requisiti professionali e la capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti (allegato B del D.M. 269);
- ❖ le modalità per la dimostrazione del possesso dei mezzi finanziari, logistici e tecnici, individuate nell’allegato A del D.M. 269.

### **3. SERVIZIO DI VIGILANZA MEDIANTE SISTEMA ANTINTRUSIONE E DI VIDEOSORVEGLIANZA CON PRONTO INTERVENTO SU ALLARME**

#### **3.1 Vigilanza mediante collegamento del sistema antintrusione installato presso la Sede di via Marsala, n.8/Galleria Caracciolo e di via Solferino, n.32 in Roma**

Il Fornitore dovrà garantire la vigilanza delle sedi di via Marsala, n.8/Galleria Caracciolo e di via Solferino, 32 mediante l'installazione di n.2 sistemi antintrusione (uno per ogni edificio) collegati con la propria Centrale Operativa.

Il servizio consiste nella installazione di un sistema di allarme con gestione a distanza di segnali o allarmi pervenuti alla "centrale operativa" della Società, con conseguente pronto intervento.

Il collegamento alla Centrale Operativa dovrà essere assicurato tramite ponte radio la cui fornitura, installazione, configurazione e messa in funzione sarà a carico del Fornitore, secondo quanto specificato ai paragrafi 3.C) e seguenti.

Gli orari di collegamento degli impianti antintrusione sono, orientativamente, i seguenti:

sedi di via Marsala, n.8 e Galleria Caracciolo	dalle ore 22.00 alle ore 6.00, dal lunedì al venerdì
sede di via Solferino, 32	dalle ore 21.00 alle ore 6.00, dal lunedì al venerdì
per sedi di via Marsala, n.8 - Galleria Caracciolo - via Solferino, 32	per 24 ore nei giorni festivi ad eccezione di eventuali giorni festivi di apertura che saranno comunicati (nel qual caso sarà precisato il periodo temporale di disattivazione).

La Guardia giurata dovrà provvedere ad attivare ed a disattivare il sistema d'allarme rispettivamente alla chiusura ed all'apertura degli uffici.

In caso di segnalazione di allarme, il Fornitore dovrà assicurare un pronto intervento mediante una propria pattuglia automunita, collegata con la Centrale Operativa Principale e con tutte le radiomobili presenti sul territorio, che opererà in conformità alle procedure ordinariamente previste, effettuando, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- osservare eventuali situazioni sospette (persone, tracce, vetri rotti, etc.);
- verificare la chiusura delle porte, in particolare quelle relative alla zona dalla quale è scattato l'allarme;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa di quanto stia accadendo mediante l'apparato ricetrasmettente in dotazione;
- richiedere, se necessario, rinforzi e/o l'intervento delle Forze dell'Ordine per fronteggiare situazioni di rischio;
- compilare un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto.

In ogni caso, l'ispezione esterna dovrà essere condotta da una o più G.P.G. in uniforme, armata, equipaggiata di giubbotto antiproiettile e di torcia. Durante l'ispezione, la guardia

giurata dovrà adottare ogni possibile cautela finalizzata all'efficacia dell'intervento in sicurezza e provvedendo a richiedere alla Centrale Operativa, ove necessario, ulteriore personale in ausilio.

L'ispezione interna, salvo i casi di accertate situazioni di pericolo dell'incolumità della Guardia e/o di altre persone, potrà essere eseguita dalle Guardie giurate.

In presenza di accertate ed effettive situazioni di pericolo, la Guardia giurata intervenuta sul posto dovrà richiedere alla Centrale Operativa il supporto di un'altra Guardia e delle Forze dell'Ordine territorialmente competenti.

E' fatto obbligo ai responsabili della Sala Operativa di contattare i referenti ACI per definire eventuali ulteriori modalità di intervento.

I corrispettivi per gli interventi effettuati a seguito della segnalazione dei sistemi d'allarme sono ricompresi nel canone mensile corrisposto per il servizio di telesorveglianza ed antintrusione e sono comprensivi dei costi di gestione di tutti gli allarmi segnalati nel periodo di durata contrattuale, ivi compresi i "falsi allarmi".

### **3.2 Vigilanza mediante un sistema di videosorveglianza posizionato presso gli accessi e le aree sensibili delle sedi di via Marsala 8/galleria Caracciolo e via Solferino 32**

Il Fornitore dovrà garantire la vigilanza degli accessi e delle aree sensibili mediante un sistema di videosorveglianza che riprenda le aree di accesso esterne della sede di via Marsala 8/Galleria Caracciolo e della sede di via Solferino 32.

Le immagini riprese dalle telecamere saranno indirizzate verso le postazioni di vigilanza poste agli ingressi dei due edifici e registrate in dedicati videoregistratori digitali da ubicare localmente. Le immagini degli accessi di via Solferino dovranno essere trasmesse alla postazione ubicata presso la sede di via Marsala 8/galleria Caracciolo.

Tutti i dati raccolti dovranno avere la possibilità di essere trasmessi alla Centrale Operativa della società.

Le telecamere che compongono l'attuale sistema di videosorveglianza sono posizionate presso le seguenti postazioni:

#### **via Marsala, 8/Galleria Caracciolo**

1. su via Marsala esterna dx
2. su via Marsala esterna sx
3. su via Marsala interna alla Galleria Caracciolo
4. interna alla Galleria Caracciolo
5. interna alla Galleria Caracciolo;
6. portineria principale con inquadratura su ingresso (porta scorrevole e non badge);
7. al piano quinto con inquadratura su porta di accesso dell'ufficio cassa;
8. interna a circa metà della Galleria Caracciolo;
9. portineria secondaria con inquadratura sulla porta di accesso (senza inquadrare i tornelli di accesso);
10. interna alla galleria Caracciolo con inquadratura verso uscita di emergenza
11. piano interrato via Marsala su porta montauto interna
12. piano interrato via Marsala su filtro antincendio
13. su via Magenta esterna dx (sotto pensilina Galleria Caracciolo);
14. su via Magenta esterna sx (sotto pensilina Galleria Caracciolo);
15. su via Magenta con inquadratura citofono e accesso esterno (serranda) montauto (magazzino ACI).

**via Solferino, n.32**

- 16 esterna sulla porta d'accesso via Solferino;  
17. interna da postazione di portineria verso porta di accesso (via Solferino).

Le telecamere dovranno essere posizionate in modo da tutelare la riservatezza del lavoratore, nel rispetto dello Statuto dei Lavoratori e della normativa attualmente vigente in materia di privacy (D.Lgs. n.196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs.n.101 del 10 agosto 2018 recante *“Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio”*, del 27 aprile 2016 e dei successivi provvedimenti del Garante per la Protezione dei dati Personalii.

### **3.3 ATTIVITA' COMPRESE NEL SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA E ANTINTRUSIONE**

Il servizio comprende la fornitura e posa in opera di tutte le strumentazioni (hardware, pc, monitori, ecc.) e di tutti sistemi di comunicazione/apparati HW di trasmissione necessari, atti a collegare gli impianti di sicurezza e di antintrusione con la Centrale Operativa, oltre che l'installazione, la configurazione, la messa in funzione, la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria e la loro sostituzione in caso di malfunzionamento.

In riferimento ai servizi e alle relative attività di cui in argomento, il Fornitore deve disporre di una Centrale Operativa conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel DM 269/2010, presidiata e attiva 24 ore su 24 sia nei giorni feriali che festivi. La Centrale Operativa dovrà essere provvista di gruppo di continuità statica e di un gruppo elettrogeno con avvio automatico ed essere in grado di garantire la direzione unitaria, la costante controllabilità, il coordinamento e l'assistenza del personale operante. Il Fornitore dovrà garantire la continua operatività e funzionalità dei necessari sistemi di comunicazione tra la Centrale operativa e le GPG, al fine di consentire la corretta gestione degli interventi.

### **3.4 INSTALLAZIONE E ONERI CONNESSI**

Sono a carico del Fornitore le attività di installazione, configurazione e messa in funzione dei suddetti sistemi. Il Fornitore dovrà inoltre farsi carico di tutti gli oneri di adeguamento impiantistico, edile, infrastrutturale che si rendessero necessari sia nella fase iniziale di attivazione del contratto sia eventualmente nella fase di erogazione dei servizi. Il Fornitore esegue i lavori sotto la propria ed esclusiva responsabilità, nel pieno rispetto della normativa in materia di sicurezza di cui al D.Lgs.n.81/2008 e s.m.i., assumendone tutte le conseguenze nei confronti di ACI e di terzi.

Le installazioni concernenti il sistema di sicurezza antintrusione e di videosorveglianza devono essere eseguite in conformità a tutta la legislazione vigente in materia e, in particolar modo, al DM 37/08 e norme CEI. Dovranno essere conformi alla Direttiva CEE relativa alla compatibilità elettromagnetica (CE), ai sensi del D.L. n. 476/1992 e successive modifiche. A seguito del collaudo, il Fornitore dovrà produrre la relativa documentazione e le certificazioni richieste dalla normativa vigente.

L'offerta tecnica dovrà contenere un crono programma di massima delle attività di realizzazione degli impianti, dalla progettazione al collaudo. In ogni caso, si richiede l'attivazione del servizio entro 60 gg, naturali e continuativi, dalla data di sottoscrizione del

contratto. L'installazione dovrà essere realizzata al di fuori dell'orario lavorativo per non creare interferenze con le attività di ufficio.

Il Fornitore dovrà farsi carico della dismissione delle componenti degli impianti attualmente esistenti. Al termine del contratto dovrà, altresì, farsi carico della dismissione dei sistemi di comunicazione/apparati di trasmissione utilizzati e delle spese connesse, comprensive del ripristino impiantistico, edile e infrastrutturale, salvo diversa indicazione scritta di ACI.

### **3.5 MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA**

E' obbligo del Fornitore provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impiantistica e delle attrezzature a corredo del servizio di *safety* e *security* fornito, al fine di assicurare l'efficienza delle prestazioni invariata per tutta la durata contrattuale.

In particolare, il servizio dovrà includere la manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature installate e la fornitura delle eventuali parti sostitutive necessarie per assicurare o ripristinare le regolari condizioni di funzionamento entro le tempistiche definite nel presente capitolo.

In particolare, con riferimento alla **manutenzione ordinaria**, il Fornitore dovrà effettuare la manutenzione tesa a prevenire eventuali guasti e mantenere in costante efficienza le apparecchiature e dovrà, principalmente, prevedere il controllo trimestrale di ciascun impianto con verifica di:

- o presenza alimentazione di rete con evidenziazione dell'eventuale mancanza
- o carica delle batterie con evidenziazione dello stato di batteria scarica, del funzionamento delle periferiche di trasmissione con l'evidenziazione del suo mancato funzionamento
- o regolazioni dei rilevatori, delle tarature delle centrali di comando e di controllo
- o efficienza dei dispositivi antimanomissione
- o funzionalità degli apparecchi di segnalazione a distanza
- o funzionalità e tarature di ogni altro apparato.

Con riferimento alle frequenze di intervento per la manutenzione ordinaria degli impianti anti-intrusione e di controllo accessi, si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività, a titolo esemplificativo e non limitativo delle attività che dovranno essere effettuate, con le relative frequenze. Il Fornitore si obbliga, altresì, all'espletamento degli ulteriori interventi che ha indicato nell'offerta tecnica.

### **IMPIANTO ANTI-INTRUSIONE**

#### **• Centralina di comando**

##### Intervento

Verifica funzionamento

Verifica batterie tampone

Verifica linee alimentazione

##### Periodicità

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

#### **• Rilevatori**

##### Intervento

Verifica funzionamento

##### Periodicità

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

#### **• Sirene**

##### Intervento

##### Periodicità

Verifica funzionamento	6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta
------------------------	--

## **CONTROLLO ACCESSI/TVCC**

- **Monitor**

*Intervento*

Verifica funzionalità

*Periodicità*

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

- **Telecamere,**

*Intervento*

Verifica funzionalità, pulizia, controllo puntamenti

*Periodicità*

6 mesi o diverso termine inferiore indicato nell'offerta

Si precisa che, nell'ambito delle attività di assistenza ordinaria, il Fornitore, in caso di riscontrate anomalie, malfunzionamenti o parti usurate, dovrà provvedere al ripristino della completa funzionalità dei sistemi oggetto dell'appalto.

In particolare si richiede all'Impresa di:

- verificare la causa del malfunzionamento
- individuare la soluzione per il ripristino, valutando la possibilità di provvedere alla riparazione delle componenti in avaria, laddove possibile
- sostituire le componenti non riparabili con apparati aventi caratteristiche tecniche equivalenti
- verificare l'avvenuto ripristino della funzionalità del sistema in avaria.

Si precisa che rientra nelle attività di assistenza, anche la sostituzione delle batterie necessarie al funzionamento degli impianti oggetto dell'appalto, in particolare delle batterie delle stazioni di energia e delle centrali di allarme.

L'intervento dovrà terminare entro le 72 ore, salvo diverso accordo tra le parti.

Il Fornitore dovrà inoltre curare l'aggiornamento del software del sistema di gestione e garantire copia di backup della configurazione globale del sistema, da utilizzare per il ripristino in caso di guasti di uno qualsiasi dei componenti.

Al termine di ogni ciclo di controlli periodici, dovrà essere redatto e consegnato al referente ACI un report esaustivo dell'esito dei controlli effettuati e del loro esito.

Con riferimento alla **manutenzione straordinaria**, il Fornitore, al verificarsi di un guasto e/o anomalia, dovrà garantire il ripristino della completa funzionalità dei sistemi oggetto dell'appalto. Sono incluse nel servizio di assistenza correttiva, oltre alla manodopera, anche tutte le parti di ricambio necessarie allo scopo di garantire il ripristino della piena funzionalità dei sistemi; pertanto al fine di risolvere un guasto dovrà fornire in opera tutto quanto necessario, come ad esempio, telecamere, switch, alimentatori, ups, etc... Laddove sia necessario provvedere alla sostituzione di un componente, il componente sostitutivo dovrà avere caratteristiche tecniche equivalenti o superiori a quello da sostituire. Prima della sostituzione di un componente, l'ACI si riserva di valutare se gli apparati sostitutivi proposti dal Fornitore hanno caratteristiche equivalenti a quelli in avaria.

Nell'ambito della manutenzione straordinaria, sono previste due tipologie di interventi:

- *Interventi per guasti*: finalizzati al ripristino del normale funzionamento degli impianti.

Il personale manutentivo del Fornitore dovrà intervenire entro le 24 (ventiquattro) ore calcolate nei soli giorni lavorativi e terminare l'intervento entro le 72 ore, fatta salva diversa comunicazione dell'ACI. Qualora si verificassero ritardi negli interventi si applicherà, per ogni episodio contestato, una penale variabile da un minimo di € 50,00 e un massimo di € 300,00 a insindacabile giudizio dell'ACI;

- *Interventi di massima urgenza*: finalizzati alla tutela dell'incolumità delle persone e dei beni. Dovranno essere effettuati entro 2 (due) ore dalla richiesta. Qualora si verificassero ritardi negli interventi si applicherà, per ogni episodio contestato, una penale variabile da un minimo di € 100,00 e un massimo di € 500,00, a insindacabile giudizio dell'ACI. Per interventi di tipo complesso, i tempi di risoluzione verranno valutati e comunicati dall'Impresa, in contraddittorio con l'ACI.

Al fine di consentire all'ACI di contattare tempestivamente il Fornitore per la risoluzione di un guasto, il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di Help Desk al quale inoltrate le richieste di assistenza. Nello specifico, per il servizio di Help Desk, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un numero di telefono ed un indirizzo PEC.

Il servizio di Help Desk dovrà essere operativo dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 20:00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00. Per le rimanenti ore, deve essere assicurato, in ogni caso, un servizio di reperibilità.

Le G.p.G. in servizio dovranno garantire il corretto funzionamento degli impianti di sicurezza e, in caso di rilevazione di malfunzionamenti o anomalie, dovranno tempestivamente contattare l'Help Desk o il Referente del servizio per attivare il servizio di manutenzione straordinaria.

Le richieste di intervento dovranno essere tracciate attraverso un sistema di troubleticketing (TTS) di proprietà del Fornitore; mensilmente deve essere fornito all'ACI un report esaustivo di tutte le richieste di assistenza in cui siano riportate, per ogni richiesta, almeno le seguenti informazioni:

- Identificativo della richiesta;
- Data e ora di apertura del ticket;
- Complesso e ubicazione;
- Tipologia di impianto interessato dal guasto;
- Tipo di guasto (bloccante, non bloccante)
- Causa della richiesta di intervento;
- Data e ora di chiusura del ticket;
- Esito dell'intervento.

All'apertura di ogni ticket di intervento deve essere garantito l'invio di una e-mail informativa verso i referenti dell'Amministrazione che saranno indicati in fase esecutiva; analoga mail informativa dovrà essere inviata alla chiusura del ticket. Le e-mail dovranno contenere almeno le informazioni sopra elencate.

Al termine di ogni intervento deve essere rilasciato al referente per l'ACI un rapporto di intervento in cui siano indicate le cause e la tipologia (bloccante/non bloccante) del guasto, le attività effettuate per garantire il ripristino, marca e modello dell'apparato eventualmente sostituito.

Al termine del contratto, gli impianti dovranno essere smontati; l'onere di smontaggio sarà a totale carico del Fornitore. L'ACI, alla scadenza del rapporto, si riserva la facoltà, di chiederne il riscatto in relazione alle proprie esigenze organizzative e funzionali.

Tutti gli interventi suindicati sono a totale carico del Fornitore e la loro remunerazione è

ricompresa nel canone mensile corrisposto per il servizio di telesorveglianza ed antintrusione. Si precisa che sono incluse nel servizio anche le singole parti di ricambio necessarie per garantire il ripristino della piena funzionalità dei sistemi.

### **3.6 CUSTODIA E GESTIONE DELLE CHIAVI**

Il Fornitore prenderà in consegna la copia delle chiavi di accesso ai locali degli uffici ACI, consegnate in apposito plico, etichettato, sigillato e protetto in modo da evidenziarne l'apertura indebita, che dovrà essere custodito presso la sede operativa della Società.

Il Fornitore, pertanto, sarà tenuto al risarcimento dei danni derivanti sia dall'uso illegittimo delle chiavi da parte dei propri dipendenti che dalla sottrazione o smarrimento delle stesse, obbligandosi, in quest'ultima ipotesi, a sostenere la spesa per la sostituzione delle relative serrature con altre nuove di fabbrica e di pari grado di sicurezza.

La remunerazione del servizio di custodia e gestione chiavi è incluso nel prezzo corrisposto per il servizio di telesorveglianza ed antintrusione.

### **3.7 RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE IMMAGINI**

Il presidio degli uffici mediante l'installazione dei sistemi di videosorveglianza risponde alle esigenze organizzative e produttive per la sicurezza del lavoro e per la tutela del personale, dei terzi e del patrimonio dell'Ente.

La videosorveglianza e la videoregistrazione saranno utilizzate nel rispetto della disciplina dettata dal D.Lgs. 196/2003 ( Codice in materia di protezione dei dati personali) integrata con le modifiche introdotte dal D.Lgs. 101/2018, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile ("GDPR"), nonché di ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati, in particolare con riferimento ai provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini ovvero del Comitato Europeo per la Protezione dei Dati (la "Normativa Applicabile").

L'ACI e La Società, anche ai fini dell'assunzione del ruolo di Responsabile del trattamento nei termini previsti dall'"Accordo per il Trattamento dei Dati Personalini", stabiliranno le regole per il periodo di archiviazione e conservazione dei dati rilevati, le modalità di cancellazione automatica, fatto salvo il caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta dell'Autorità Giudiziaria e delle Forze dell'Ordine.

Verranno, altresì, previsti i livelli di accesso al sistema e le modalità di eventuale visione e scarico delle immagini; a tal fine l'ACI fornirà adeguata informativa ai lavoratori.

## **4. SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA MEDIANTE PIANTONAMENTO**

### **4.1 Vigilanza armata mediante piantonamento fisso presso gli uffici della Sede centrale ACI di via Marsala n. 8 e Galleria Caracciolo**

Il servizio di vigilanza fissa svolto presso un determinato obiettivo prevede il presidio degli accessi e la presenza continuativa della guardia giurata particolare cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste, a salvaguardia della sicurezza dell'immobile, delle persone e dei beni ivi contenuti.

#### **Orari e postazioni di svolgimento del servizio**

Il servizio di piantonamento deve essere espletato mediante l'impiego di n.1 Guardia Particolare Giurata (G.P.G.) in divisa, armata e radiocollegata alla Centrale Operativa del Fornitore, secondo gli orari e presso le seguenti postazioni:

##### **Sede via Marsala, n.8**

- n.1 risorsa, dalle ore 6.00 alle ore 22.00, dal lunedì al venerdì

##### **Galleria Caracciolo**

- n.1 risorsa, dalle ore 6.00 alle ore 19.30, dal lunedì al venerdì

Si fa presente che, in ragione dell'evolversi della situazione di emergenza epidemiologica e delle misure che saranno adottate per contrastare e contenere il contagio da Covid-19, le suddette prestazioni di piantonamento fisso potrebbero subire, nel corso dell'esecuzione del contratto, delle rimodulazioni in termini quantitativi e prestazionali con conseguente possibilità di riduzioni e/o sospensioni temporanee.

Nell'ambito del servizio di piantonamento fisso è prevista un'attività di periodico controllo ai piani, con intervento tempestivo in caso di situazioni di emergenza.

L'orario del servizio potrà proseguire oltre l'orario contrattualmente definito nei casi in cui esigenze istituzionali e/o organizzative non prevedibili lo rendessero necessario.

In occasione di particolari periodi dell'anno, potrà essere richiesta l'anticipazione o la sospensione del servizio.

#### **Prestazioni e modalità di svolgimento del servizio**

Sono di seguito descritte le prestazioni che la Guardia giurata dovrà effettuare nello svolgimento della propria attività:

- ❖ apertura degli Uffici: disinserimento del sistema d'allarme, accurata ispezione dei piani dell'intero stabile e rilevazione degli eventuali indizi di intrusione notturna e di manomissione di accessi, finestre o altro;
- ❖ chiusura degli Uffici: accurato giro di controllo dei piani per verificare la chiusura degli infissi, delle luci e delle stazioni di lavoro, nonché l'assenza di persone all'interno della sede, accertamento della corretta chiusura degli accessi ed inserimento del sistema di allarme;
- ❖ presidio delle postazioni assegnate, in particolare, sorveglianza degli ingressi e delle aree esterne perimetrali, nonché accurato filtro degli accessi alle sole persone autorizzate;
- ❖ in applicazione della normativa in vigore e di quanto stabilito dai Protocolli di sicurezza adottati dall'Ente, finché permarrà lo stato di emergenza sanitaria in

corso, obbligo di far rispettare al personale ed ai visitatori dell'Ente le misure di prevenzione e contenimento della diffusione del virus Covid-19 indicate nei suddetti Protocolli dell'Ente e che potranno essere adottate in seguito. In particolare il personale della Società dovrà provvedere, mediante apposita strumentazione messa a disposizione dall'Ente, alla rilevazione della temperatura corporea di tutto il personale dell'Ente e di tutti coloro che a qualsiasi titolo dovranno entrare nello stabile;

- ❖ garantire l'accesso al personale della ditta di pulizia, all'apertura della sede e, nel corso della giornata, a tutte le ditte che svolgono attività di manutenzione dello stabile;
- ❖ custodia delle chiavi degli uffici e di eventuali casseforti e consegna delle stesse esclusivamente al personale interno o delle ditte autorizzate ad accedere ai locali della sede, con annotazione su un registro/brogliaccio del nominativo della persona alla quale le stesse vengono consegnate;
- ❖ controllo accessi: riconoscimento "a vista" del personale impiegato; regolamentazione del flusso dei visitatori, con verifica dei titoli di accesso e nel rispetto di eventuali disposizioni emanate dagli uffici, registrazione nell'apposito registro d'entrata dei visitatori, contatto telefonico con il dipendente interessato, consegna del documento di identificazione e rilascio del badge per l'accesso all'interno dello stabile, da riconsegnare in uscita, rilascio delle indicazioni necessarie per gli spostamenti all'interno dello stabile e, ove necessario, accompagnamento dell'ospite presso la relativa struttura;
- ❖ agevolare e supportare l'accesso delle persone diversamente abili;
- ❖ gestione e monitoraggio del perfetto funzionamento dei sistemi tecnologici di sicurezza in dotazione presso la sede; in caso di rilevazione di malfunzionamenti o anomalie, la G.P.G. dovrà tempestivamente contattare il Referente del servizio per attivare il servizio di manutenzione straordinaria;
- ❖ controllo del funzionamento dei dispositivi di ingresso (lettori badge) e degli ascensori, avendo cura di chiamare tempestivamente la ditta competente all'assistenza e manutenzione;
- ❖ rimozione, nei limiti delle proprie specifiche competenze e funzioni, di qualsiasi irregolarità o anomalia riscontrata durante lo svolgimento del servizio che possa compromettere la sicurezza dello stabile, comunicando immediatamente, ove lo circostanze lo richiedano, con la propria centrale operativa e con le pattuglie di zona in radio-collegamento;
- ❖ impedire l'accesso o la permanenza all'interno della sede di persone ritenute pericolose per la salute e la sicurezza altrui, nonché di persone non autorizzate, richiedendo, laddove le circostanze lo impongano e nei limiti delle proprie specifiche competenze e funzioni, l'intervento delle Forze dell'Ordine;
- ❖ gestione delle emergenze derivanti da incendi, infortuni, blocco ascensori, azioni criminose, etc. e, nei limiti delle proprie specifiche competenze e funzioni, attivazione di un primo soccorso o intervento, richiedendo, laddove necessario, l'intervento delle Forze dell'ordine, del Pronto Soccorso Sanitario, dei Vigili del Fuoco, etc.;
- ❖ collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico ed antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto;
- ❖ compilazione e gestione di report informativi sull'attività svolta;
- ❖ redazione tempestiva in apposito verbale, che sarà consegnato al referente ACI, di ogni fatto o circostanza che abbia costituito motivo di sospetto o anormalità;

- ❖ applicazione, con la massima diligenza, delle ulteriori e diverse disposizioni operative che saranno disposte dal responsabile ACI per garantire la sicurezza.

Nel corso dello svolgimento del contratto, potranno essere definiti, d'intesa tra l'ACI e il Fornitore, orari e servizi diversi ed ulteriori. L'ACI potrà, altresì, in relazione alle proprie esigenze organizzative, stabilire una diversa ripartizione delle postazioni di svolgimento del servizio ovvero variare il numero delle postazioni medesime.

## 5. REQUISITI DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI DI VIGILANZA

Il Fornitore garantisce che il personale addetto ai servizi in oggetto sia in possesso di idonei requisiti di carattere professionale e psico-attitudinali, nonché di integrità morale; esso deve essere adeguatamente formato, addestrato ed aggiornato, secondo quanto descritto dal Fornitore nella propria offerta tecnica; le risorse assegnate devono essere in grado di gestire le emergenze, nonché le strumentazioni tecniche ed informatiche in dotazione, possedere attitudine al rispetto delle procedure, buona capacità di analisi, di osservazione e di reazione di fronte ed eventi anomali o critici.

In merito ai requisiti professionali, il servizio di vigilanza dovrà essere reso da personale in possesso della qualifica formalmente riconosciuta di Guardia Particolare Giurata (GPG), rilasciata dal Prefetto, come previsto ai sensi degli artt. 133 e ss. del Testo Unico delle Leggi di Pubblica sicurezza ( R.D. 18 giugno 1931, n. 777 e smi) e relativi aggiornamenti ed integrazioni.

Le G.P.G. dovranno essere dotate dei seguenti strumenti:

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

Le risorse umane dovranno essere periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento secondo quanto disciplinato dal successivo paragrafo 8) "Formazione" e descritto dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

### Dotazioni tecniche

Le G.P.G. addette al servizio di vigilanza, oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, dovranno, inoltre, essere dotate di:

- Ricetrasmettitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
- Trasmettitore portatile personale per la segnalazione di "uomo disteso", ove tale prestazione non sia già incorporata nel ricetrasmettitore;
- Smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie, in grado di effettuare telefonate di servizio.

## 6. SERVIZIO DI PORTIERATO/RECEPTION

### 6.1 Servizio di portierato/reception presso le portinerie di via Marsala n.8, Galleria Caracciolo e di via Solferino n.32 in Roma

Il servizio di portierato consiste nell'accoglienza degli utenti, nella gestione degli ingressi, nel controllo della funzionalità di impianti ed apparecchiature presenti nei locali presidiati (esclusa ogni attività manutentiva) ed altre attività accessorie non implicanti un obbligo di difesa attiva degli immobili.

#### Orari e postazioni di svolgimento del servizio

Il servizio di portierato/reception dovrà essere svolto mediante l'impiego di personale in divisa, dotato del tesserino identificativo del Fornitore, secondo gli orari e presso le postazioni di seguito indicate:

##### Sede via Marsala, n.8

- n.1 risorsa, dalle ore 6.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì

##### Galleria Caracciolo

- n.1 risorsa, dalle ore 7.30 alle ore 19.30, dal lunedì al venerdì
- n.1 risorsa, di norma, dalle 7,00 alle 14,00 o comunque fino a fine esigenze (eventuale, su richiesta) nelle giornate di sabato o festivi

##### Sede via Solferino, n.32

- n.1 risorsa, dalle ore 6.00 alle ore 21.00, dal lunedì al venerdì

Si fa presente che, in ragione dell'evolversi della situazione di emergenza epidemiologica e delle misure che saranno adottate per contrastare e contenere il contagio da Covid-19, le suddette prestazioni di piantonamento fisso potrebbero subire, nel corso dell'esecuzione del contratto, delle rimodulazioni in termini prestazionali e quantitativi con conseguente possibilità di riduzioni e/o sospensioni temporanee.

#### Prestazioni e modalità di svolgimento del servizio

Il servizio di portierato/reception dovrà contemplare le attività di controllo e regolamentazione degli accessi e, in particolare, lo svolgimento delle seguenti attività:

- ❖ apertura e chiusura degli uffici ove il servizio non sia svolto dalla guardia giurata o da altri soggetti autorizzati, previo un accurato giro di controllo dei piani per verificare la chiusura degli accessi, delle luci e delle stazioni di lavoro, nonché l'assenza di persone all'interno della sede;
- ❖ disattivazione ed attivazione del sistema d'allarme per le sedi in cui il servizio non sia svolto da G.P.G;
- ❖ accoglienza del personale dipendente e gestione dei badge di riserva;
- ❖ accoglienza del pubblico ed attività di *front office*, tra cui il servizio di prima informazione, anche in lingua inglese, in merito alla ubicazione degli uffici ed alle attività istituzionali dell'Ente, prenotazione taxi per dipendenti ed ospiti, vigilanza su chiavi ed oggetti smarriti o lasciati temporaneamente in custodia, presa in consegna di plichi e documenti;
- ❖ in applicazione della normativa in vigore e di quanto stabilito dai Protocolli di sicurezza adottati dall'Ente, finché permarrà lo stato di emergenza sanitaria in corso, obbligo di far rispettare al personale ed ai visitatori dell'Ente le misure di

prevenzione e contenimento della diffusione del virus Covid-19 indicate nei suddetti Protocolli dell'Ente e che potranno essere adottate in seguito;

- ❖ accurato filtro degli accessi alle sole persone autorizzate mediante registrazione, nell'apposito registro d'entrata (in formato cartaceo e/o informatico), dei visitatori, previa consegna del documento di identificazione e contatto telefonico con il dipendente o la struttura interessata, rilascio del badge per l'accesso all'interno dello stabile, da riconsegnare in uscita, annotazione del tempo di permanenza;
- ❖ controllo del funzionamento dei dispositivi d'ingresso (lettori badge), dell'eventuale sistema d'allarme, degli ascensori, dell'eventuale sistema di accesso alle persone disabili;
- ❖ custodia delle chiavi degli uffici e di eventuali casseforti depositate presso la guardiola e consegna delle stesse esclusivamente al personale delle ditte autorizzato, previa annotazione, su apposito registro, del nominativo della persona alla quale vengono consegnate, l'ora del ritiro, della riconsegnata e della destinazione delle stesse;
- ❖ compilazione e gestione di report informativi sull'attività svolta;
- ❖ ricevimento e smistamento della posta (corrispondenza ordinaria, lettere raccomandate, telegrammi, pacchi, plachi postali), negli orari di chiusura dell'Ufficio Protocollo e nei casi necessari;
- ❖ prestazioni basilari in materia di sicurezza quali la collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico ed antincendio, provvedendo ad effettuare gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto e certificato, la richiesta d'intervento di ambulanza, forze dell'ordine e vigili del fuoco nei casi di emergenza, la chiamata alla centrale operativa dell'istituto di vigilanza;
- ❖ applicazione, con la massima diligenza, delle ulteriori e diverse disposizioni operative che saranno disposte dal responsabile ACI per garantire la funzionalità e l'efficienza del sistema di regolamentazione degli accessi.

Nel servizio è ricompresa la fornitura delle strumentazioni hardware e software (computer, stampante, ecc..) necessarie per la registrazione dei visitatori in entrata ed uscita.

Nel corso dello svolgimento del contratto, potranno essere definiti, d'intesa tra l'ACI e il Fornitore, orari e servizi diversi ed ulteriori. L'ACI potrà, altresì, in relazione alle proprie esigenze organizzative, stabilire una diversa ripartizione delle postazioni di svolgimento del servizio ovvero variare il numero delle postazioni medesime.

## **6.2 Servizio di reception presso la sede centrale ACI – Anticamera di Presidenza e Segreteria Generale sita al VI piano di via Marsala 8**

### **Orari e postazioni di servizio**

Il servizio di reception presso l'Anticamera di Presidenza e Segreteria Generale sito al VI piano dello stabile di via Marsala, n.8, dovrà essere svolto, dal lunedì al venerdì, mediante le risorse e gli orari di seguito indicati:

- n.2 risorse dalle ore 7.00 fino alle ore le 21.00 e comunque fino al termine delle esigenze della Presidenza e Segreteria Generale.

Si fa presente che, in ragione dell'evolversi della situazione di emergenza epidemiologica e delle misure che saranno adottate per contrastare e contenere il contagio da Covid-19, le suddette prestazioni di piantonamento fisso potrebbero subire, nel corso dell'esecuzione

del contratto, delle rimodulazioni in termini prestazionali e quantitativi con conseguente possibilità di riduzioni e/o sospensioni temporanee.

### **Prestazioni e modalità di svolgimento del servizio**

- ❖ attività di assistenza e supporto alla segreteria, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, accoglienza degli ospiti e servizio di anticamera in occasione di eventi, riunioni, ecc., ricevimento e smistamento della corrispondenza, gestione delle telefonate, prenotazione di taxi per dipendenti ed ospiti;
- ❖ custodia delle chiavi degli Uffici e consegna delle stesse esclusivamente al personale autorizzato, con annotazione su un registro del nominativo della persona alla quale le stesse vengono consegnate, vigilanza sugli oggetti lasciati temporaneamente in custodia, presa in consegna di plichi e documenti;
- ❖ compilazione e gestione di report informativi sull'attività svolta.

La gestione dei servizi in argomento è tenuta direttamente dagli incaricati dell'Ufficio stesso che richiederanno, ove esigenze di istituto lo rendessero necessario, modifiche delle prestazioni contrattuali in conformità a quanto indicato all'art.6 dello schema di contratto. Parimenti, saranno definite tra gli incaricati dell'Ufficio e la società i livelli di servizio attesi e le modalità operative delle attività, che potranno essere rimodulati nel corso dello svolgimento del rapporto contrattuale al fine di assicurare un servizio sempre rispondente alle esigenze dell'ACI.

Il servizio dovrà essere assicurato in maniera continuativa e costante mediante risorse fisse; pertanto, la Società dovrà rilasciare un elenco nominativo del personale dedicato al servizio che comprende sia il personale fisso che quello previsto per eventuali sostituzioni che non dovranno essere superiori a tre.

Il personale dovrà risultare di gradimento dell'ACI; in caso contrario, si riserva la facoltà di richiederne la sostituzione in qualsiasi momento che dovrà avvenire con la massima sollecitudine possibile, compatibilmente con la normativa di legge vigente. In caso di assenza dell'incaricato al servizio, la Società, in ottemperanza alle leggi in vigore, dovrà provvedere all'immediata sostituzione nell'ambito del suddetto elenco.

## **7. REQUISITI DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION**

Il Fornitore deve garantire che il personale addetto ai servizi in oggetto sia in possesso di idonei requisiti di carattere professionale e psico-attitudinali, nonché di integrità morale; esso deve essere adeguatamente formato, addestrato ed aggiornato, secondo quanto descritto dal Fornitore nella propria offerta tecnica; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per personal computer di videoscrittura, apparati telefonici di centralino.

Le risorse umane dovranno essere periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento secondo quanto disciplinato dal successivo paragrafo 8 "Formazione" e descritto dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

Il Fornitore dovrà, a proprie spese, fornire al personale una divisa decorosa ed adeguata alle funzioni da svolgere, comunicando, per iscritto ad ACI, i nominativi delle persone impiegate nel servizio di portierato.

Il personale dipendente deve:

- avere cura della propria divisa;
- esibire l'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia;

- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione e mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti ACI;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- esprimersi, ove necessario, in lingua inglese;
- avere conoscenze informatiche di base;
- tenere un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione di ACI, mantenendo un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi;
- svolgere il servizio negli orari prestabiliti, evitando di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per motivi inerenti al servizio;
- rispettare le disposizioni sul servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e le attività svolte da ACI, salvo quelle indicate dall'Amministrazione stessa;
- custodire con responsabilità e utilizzare correttamente le chiavi e i dispositivi di apertura consegnati da ACI per l'accesso ai locali delle sedi;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare la completa disponibilità circa gli spostamenti del proprio personale nelle varie sedi a seconda delle esigenze di ACI.

Nel corso dello svolgimento del contratto, potranno essere definiti, d'intesa tra l'ACI e il Fornitore, orari e servizi diversi ed ulteriori. L'ACI potrà, altresì, in relazione alle proprie esigenze organizzative, stabilire una diversa ripartizione delle postazioni di svolgimento del servizio ovvero variare il numero delle postazioni medesime.

## **8. FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI**

Il Fornitore deve assicurare la formazione e l'aggiornamento continuo del personale sulle materie di base ed una formazione teorico-pratica specifica del servizio svolto; in particolare, lo stesso si impegna a curare la preparazione teorica e l'addestramento delle G.P.G. prima della loro immissione in servizio, ai sensi e nel rispetto del D.M. n.269/10, nonché ad informarle e formarle sui rischi da interferenza e sulle misure di prevenzione e protezione adottate da ACI, secondo quanto indicato nel Documento di Valutazione dei Rischi Interferenti ai sensi del D.Lgs. n.81/08.

Il Fornitore è tenuto a trasmettere ad ACI, entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla stipula del contratto, idonea documentazione sottoscritta e certificata, che attesti il percorso formativo e di aggiornamento professionale espletato a favore delle risorse umane in organico nell'ultimo triennio, secondo quanto dichiarato nell'offerta tecnica.

Il Fornitore si impegna, inoltre, ad erogare al proprio personale il piano formativo e di aggiornamento professionale previsto per l'intera vigenza contrattuale, secondo quanto dichiarato nell'offerta tecnica. Entro 30 giorni dallo svolgimento dei singoli corsi, il Fornitore dovrà trasmettere ad ACI idonea documentazione, sottoscritta e certificata, attestante il percorso formativo e/o di aggiornamento professionale svolto.

Nel caso di variazioni significative dell'organizzazione o di nuove attività da espletare, il Fornitore si impegna a concordare con ACI l'attività di formazione/informazione del personale impiegato.

## **9. REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE**

Per le attività oggetto dell'appalto, il Fornitore dovrà redigere dei documenti riassuntivi, contenenti dati sulle attività svolte e/o sul personale, ai fini di un monitoraggio sull'andamento del servizio, in conformità a quanto proposto nel Progetto tecnico.

Tali documenti potranno essere visionati da ACI su richiesta o attraverso gli strumenti offerti dal Fornitore in sede di gara.

Durante l'orario di lavoro, ogni G.P.G., ai sensi del D.M. 269/2010 dovrà annotare sull'apposito Registro, in modo esaustivo, tutte le attività effettuate e qualunque anomalia o fatto riscontrato, inerenti 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, orario di inizio e fine intervento, esito dell'intervento, il nome dell'eventuale Referente dell'Amministrazione contattato.

In particolare, nella circostanza di accadimento anomalo (intervento Forze dell'Ordine, aggressioni, danneggiamenti, etc...), al termine del turno di lavoro, il personale di vigilanza dovrà redigere un rapporto di servizio, che evidensi quanto accaduto nel corso dell'orario di riferimento. Il rapporto dovrà elencare nomi, fatti e circostanze che possano avere avuto rilievo sia sulla sicurezza delle strutture che in merito alla regolarità del servizio medesimo.

Il rapporto di servizio dovrà pervenire al Referente dell'Amministrazione tempestivamente entro le 24 ore di ogni fatto o rilievo riscontrato.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a presentare un resoconto annuale sui servizi resi, entro il mese successivo all'anno di riferimento.

## **10. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione di ACI per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni. Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei servizi, ACI si riserva, pertanto, la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia, nel rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione dei servizi.

Tali controlli riguarderanno a titolo indicativo e non esaustivo:

- a. la verifica della puntualità nello svolgimento dei servizi (orari di Servizio);
- b. la verifica dell'operato degli addetti, in merito a:
  - utilizzo della divisa di lavoro
  - utilizzo dei mezzi e delle attrezzature idonee
  - adeguatezza del comportamento adottato.

Al termine delle verifiche, verrà redatto un verbale, consegnato in copia al Fornitore, che dovrà adoperarsi tempestivamente per risolvere le eventuali non conformità riscontrate e comunicare le azioni correttive da porre in atto per evitare il ripetersi delle stesse. In attesa della risoluzione della non conformità, la fattura riferita al servizio contestato non dovrà essere emessa e, se già emessa non sarà liquidata.

A tal fine, il Fornitore dovrà predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentano la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio, nelle modalità descritte nell'Offerta tecnica. Tali procedure devono contenere:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del servizio
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del servizio

- periodicità
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione

L'esito positivo delle verifiche non esonererà il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difformità nell'esecuzione del servizio non facilmente riconoscibili o che, comunque, non emergeranno all'atto dei controlli sopra citati. Il Fornitore, in ogni caso, dovrà rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite da ACI.