



Schema di Offerta tecnica

Procedura aperta in ambito comunitario n.1/2021 per l'affidamento dei servizi di vigilanza e portierato/reception per gli uffici della sede centrale dell'Automobile Club d'Italia in Roma -

CIG: n.85855571C5

1) Organizzazione ed esecuzione dei servizi

1.1) Modello organizzativo ed operativo di svolgimento dei servizi di vigilanza e portierato con particolare attenzione al coordinamento delle attività tra le varie postazioni

1.2) Gestione del personale con particolare riferimento alle modalità di turnazione, reperibilità e gestione delle assenze in caso di ferie, malattie, riposi, assenza impreviste e scioperi



Automobile Club d'Italia

1.3) Analisi dei rischi e delle situazioni di emergenza e descrizione delle contromisure tecnico-organizzative da adottare (eventi di rischio nel corso dello svolgimento del servizio, interventi in caso di segnalazione del sistema d'allarme)

1.4) Dotazioni tecniche del personale di vigilanza rispetto alla dotazione standard prevista dal T.U.L.P.S.



2) Esperienza e formazione del personale impiegato nell'appalto

2.1) Sistema di ruoli e di figure professionali proposte oltre a quelle previste, con indicazione della qualifica ed esperienza e formazione, con particolare riguardo alle competenze del Referente dedicato all'appalto

- ☐ nessuna esperienza o inferiore a sei mesi: 0 (zero)
- ☐ fino a 3 anni: 1
- ☐ fino a 6 anni: 2
- ☐ oltre 6 anni: 3

Barrare la voce che interessa

2.2) Percorso formativo e di aggiornamento professionale attivato dal concorrente a favore delle risorse umane in organico nell'ultimo triennio



2.3) Piano formativo e di aggiornamento professionale previsto per l'intera vigenza contrattuale, per garantire l'adeguata conoscenza con specificazione delle sezioni che lo compongono e con indicazione delle ore di formazione previste, delle modalità di verifica delle conoscenze acquisite, della tracciabilità e del cronoprogramma (corso per manovra di emergenza sugli ascensori, operatore di primo soccorso, addetto antincendio, gestione della privacy, psicologia della folla e comportamento antiterroristico, gestione dell'emergenza e tecniche di profiling, comunicazione interpersonale e relazionale empatica di aiuto, certificazione lingue straniere, ect..)

3) Procedure di controllo della qualità; monitoraggio e reportistica sui servizi erogati

3.1) Monitoraggio e controllo sulla qualità dei servizi con riferimento alle procedure, agli strumenti e alle risorse umane impiegate

Metodologia adottata per definire e condividere con l'Ente gli strumenti posti in essere per rendere il sistema di controllo più aderente alle esigenze manifestate dallo stesso

3.2) Sistema informativo ed informatico disponibile per garantire la comunicazione e l'interazione con l'Ente. Descrizione delle modalità di risposta alle richieste di servizio/informazioni, raccolta e registrazione dati. Monitoraggio e reportistica sui servizi erogati e sulle segnalazioni.



3.3) Predisposizione di un sistema tracciabile di customer satisfaction dedicato sui servizi dettagliando gli indicatori, i target e le modalità di rilevazione, nonché le azioni correttive in caso di indicatori di prestazione e di soddisfazione con esito negativo

4) Progetto tecnico di gestione dei servizi di videosorveglianza ed antintrusione comprensivo dell'attività di fornitura, installazione e messa in funzione; attività di assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria e pronto intervento in caso di segnalazione del sistema di allarme

4.1) Crono programma di massima delle attività di realizzazione degli impianti, dalla progettazione al collaudo. Descrizione delle caratteristiche tecniche e funzionali delle strumentazioni e delle apparecchiature di videosorveglianza proposte per assicurare gli obiettivi del progetto



Automobile Club d'Italia

4.2) Piano di manutenzione ordinaria, con indicazione del programma degli interventi, in particolare l'elenco, diviso per tipologia di apparato/sistema, dei controlli periodici che dovranno essere effettuati.

Tempi e procedure di esecuzione degli interventi straordinari

4.3) Modalità di collegamento con la Centrale Operativa e sistemi di interfaccia e di collegamento alla rete dati, soluzioni di backup, etc.. e dei sistemi di connettività

5) Servizi aggiuntivi offerti senza alcun onere per l'Ente, idonei ad ottimizzare i livelli di sicurezza e la regolamentazione degli accessi



6) Organizzazione aziendale: Possesso di certificazioni

6	Certificazioni di qualità	SI'	NO
	6.1) Possesso della certificazione secondo i requisiti della norma BS OHSAS 18001 o ISO 45001:2018 in corso di validità, per sistema di gestione della salute e della sicurezza del lavoro		
	6.2) Possesso della certificazione secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015, per i sistemi di gestione ambientale		
	6.3) Possesso della certificazione secondo i requisiti della norma Etica/SA 8000:2014 relativa agli impegni etico e sociale		

_____, li _____

(luogo, data)

Società

N.B.: In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti o consorzio ordinario di concorrenti, non ancora costituiti, ai fini della sottoscrizione in solido dell'offerta,

Società _____

Società _____

Società _____