



**Regione Autonoma
Trentino-Alto Adige/Südtirol**

**Region Autonoma
Trentin-Südtirol**

**Autonome Region
Trentino-Südtirol**

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DALLA REGIONE AUTONOMA TRENTINO-ALTO ADIGE/SÜDTIROL PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA FISSA CON APERTURA E/O MESSA IN SICUREZZA NOTTURNA DEGLI OBIETTIVI, VIGILANZA ISPETTIVA, TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L’OBIETTIVO E TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L’OBIETTIVO NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI DI VIGILANZA”

ALLEGATO _____ AL CAPITOLATO D’ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l’affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l’obiettivo e televigilanza con intervento presso l’obiettivo nell’ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi di Vigilanza”.

*Allegato **1** - Capitolato tecnico dell’Appalto Specifico.*

INDICE

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2.	GLOSSARIO	4
3.	OGGETTO DELL'APPALTO	7
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
4.1	COMPORAMENTO DEL PERSONALE	9
4.2	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	9
5	FORMAZIONE – ADDESTRAMENTO	10
5.1	ULTERIORI REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE	10
6.	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	11
6.1	ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE	11
6.2	VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ	11
6.3	VERBALE DI RICONSEGNA	11
6.4	IMPORTO A CONSUMO	12
7.	SERVIZI GESTIONALI	12
7.1	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ	12
7.1.1	PROGRAMMA OPERATIVO DEL SERVIZIO (POS)	13
7.1.1.1	Verbale di Controllo	13
7.1.2	GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)	13
7.1.2.1	Rapporto di evento anomalo	14
7.1.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	14
7.2	ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO	14
7.2.1	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	15
7.3	SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)	15
7.4	CONTACT CENTER	16
8.	SERVIZI OPERATIVI	16
8.1	VIGILANZA FISSA	17
8.2	VIGILANZA ISPETTIVA	18
8.3	TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO	22
8.4	TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO	22
9.	PREZZO DEI SERVIZI	23
10.	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO	23

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato **1** - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

10.1	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE -----	23
11.	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO -----	24
12.	REPORTISTICA -----	31
13.	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE -----	31
14.	APPENDICI -----	31

1. STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS) indetto da questa Stazione Appaltante nell'ambito delle Categorie Merceologiche 1 "Vigilanza armata agli immobili in presenza" e 2 "Vigilanza armata agli immobili da remoto" dello SDA Servizi di vigilanza.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico, integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

2. GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente Capitolato Tecnico.

I paragrafi di riferimento sono da individuarsi nel Capitolato Tecnico Base ID 2679.

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione o Pubblica Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine e safety (di seguito anche solo "Apprestamenti") Strumenti e/o impianti tecnologici di sicurezza (es. sistemi radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e portatili, ecc.).
Attività Attività programmabili relative ai "Servizi Operativi". Possono riguardare attività pianificate per tutta la durata contrattuale oppure per porzioni della stessa, la cui pianificazione può essere modificata in base a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico. La pianificazione delle attività deve essere registrata sul Programma Operativo dei Servizi (POS). Rientrano tra le attività anche gli interventi in caso di allarme che, pur se non pianificabili e pertanto non annotate sul POS, sono eseguite nell'ambito dei servizi di telesorveglianza e televigilanza (rif. Par. 8.2.1 e 8.2.2), programmabili e annotati sul POS. Gli interventi su allarme eseguiti dal fornitore devono comunque essere annotati sul Giornale delle Attività (Rif. Par. 7.1.2).
C
Contratto L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
D

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

TERMINI e DEFINIZIONI

Dotazioni tecniche base

Dotazione tecnica, ulteriore a quanto previsto dalla legislazione vigente, di cui il Fornitore deve dotare il personale addetto al servizio. La Dotazione tecnica base include:

- ricetrasmittitore 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 ricetrasmittitore;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie (necessarie per documentare eventuali situazioni anomale riscontrate durante l’attività di vigilanza), in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere alle funzionalità del Sistema Informativo (rif. Par. 7.2).

F

Fornitore

L’Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell’AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell’AS.

G

Giornale delle Attività (GDA)

Documento redatto dal Fornitore su base giornaliera (rif. par. 7.1.2), che attesta l’esecuzione a regola d’arte delle attività pianificate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (rif. par. 7.1.1).

Giorni

Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.

Guardia Particolare Giurata (G.P.G.)

Persona fisica cui la qualità di G.P.G. è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina, in possesso dei requisiti di cui all’Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i.

I

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell’AS, destinato alla copertura finanziaria di eventuali attività che dovessero rendersi necessarie successivamente all’indizione dell’AS, non previste in fase di indizione dello stesso.

M

Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)

Documento elaborato dall’Amministrazione e fornito solo al Fornitore aggiudicatario dell’Appalto Specifico, a seguito dell’impegno di riservatezza da parte di quest’ultimo, che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell’Amministrazione stessa, dagli utenti e dai dipendenti del Fornitore. Se specificato nell’Appalto Specifico, il Fornitore dovrà fornire supporto all’Amministrazione per la definizione dello stesso, come meglio specificato nel paragrafo 7.3.

O

Obiettivo

Sito e/o il complesso di edifici e/o l’edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze nonché gli Apprestamenti ivi presenti, nelle disponibilità dell’Amministrazione, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto del Contratto.

Ore

Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.

P

Programma Operativo dei Servizi (di seguito, per brevità, anche “POS”)

Elaborato mensile, redatto su base giornaliera, gestito e reso disponibile attraverso il Sistema Informativo (SI), contenente la pianificazione temporale dei Servizi Operativi con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti (Rif. par. 7.1.1)

R

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l’affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, tele sorveglianza con intervento presso l’obiettivo e televigilanza con intervento presso l’obiettivo nell’ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi di Vigilanza”.

Allegato  - Capitolato tecnico dell’Appalto Specifico.

TERMINI e DEFINIZIONI	
Rapporto di evento anomalo	Documento redatto dal Fornitore e allegato al Giornale delle Attività (GDA) che acquisisce elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza civile e penale che coinvolgono l'Obiettivo e/o le persone operanti nello stesso.
Responsabile del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile, nei confronti della singola Amministrazione, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività. Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. È il referente per la modifica delle Attività pianificate.
Responsabile Operativo del Servizio	Per i servizi delle Categorie merceologiche 1 e 2 è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del singolo Obiettivo. Nulla osta a che il Responsabile Operativo del servizio possa anche essere un soggetto operativo nell'ambito del Contratto. Al Responsabile del Servizio Operativo è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività per il singolo Obiettivo.
S	
Servizi Gestionali	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Operativi	Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.
Sistema Informativo	Sistema informatico, predisposto dal Fornitore, che consente all'Amministrazione e al Fornitore di inserire, gestire e condividere le informazioni relative alle attività previste nel Contratto (rif. par. 7.2)
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
U	
Utente abilitato	Dipendente dell'Amministrazione, designato dalla stessa, a cui il Fornitore conferisce uno specifico privilegio di accesso al proprio Sistema Informativo, per la gestione operativa e il controllo dei Servizi. La lista degli Utenti abilitati è comunicata dall'Amministrazione al Fornitore all'interno del Verbale di avvio delle attività.
V	
Verbale di avvio delle attività	Documento redatto dal Fornitore contestualmente all'avvio dell'esecuzione dei Servizi, in contraddittorio con l'Amministrazione, attraverso il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti per l'esecuzione dei servizi.
Verbale di Riconsegna	Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, attraverso il quale il Fornitore, al termine del rapporto contrattuale, riconsegna l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti all'Amministrazione, ove applicabile, e decreta il termine di esecuzione dei servizi..

Tabella 1 – Glossario

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, tele sorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI);
- Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA);
- Contact Center.

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 8)

CATEGORIA 1: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE A)

- Vigilanza fissa;
- Vigilanza ispettiva;
- Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi.

CATEGORIA 2: VIGILANZA ARMATA AGLI IMMOBILI DA REMOTO (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE B)

- Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo;
- Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo.

I Servizi Gestionali obbligatori, essendo trasversali ai Servizi Operativi, sono comuni a tutte le categorie merceologiche oggetto dell'AS mentre i Servizi Gestionali opzionali sono specifici per singola categoria merceologica.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, e saranno indicate nel Verbale di avvio delle attività (rif. Par. 6.2 del presente Capitolato Tecnico).

Da parte del Fornitore:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile Operativo del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione, per ogni singolo Obiettivo, di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività previste nel Contratto. È facoltà del Fornitore nominare un unico Responsabile Operativo del Servizio anche per una pluralità di Obiettivi.

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti il Contratto;
- supporto ai processi di fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Piano Operativo delle Attività.

Nulla osta a che il Responsabile Operativo del Servizio possa anche svolgere Servizi Operativi nell'ambito del Contratto.

- **Struttura operativa del Fornitore:** il Fornitore, nella figura del Responsabile Operativo 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 e nel Programma Operativo dei Servizi (POS), concordati con l'Amministrazione.

In allegato al Verbale di avvio delle attività di cui al successivo punto 6.2, il Fornitore indica per ciascun Obiettivo i nominativi del personale adibito alle singole attività e del personale disponibile per garantire la continuità del servizio.

Dovrà essere specificato se il personale è in possesso di attestato di frequenza di corsi anti incendio e primo soccorso.

Il personale dedicato dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. 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 e/o nell'Offerta Tecnica (rif. criterio C.2.1 Tabella n. 4 della Relazione Tecnica) presentata in Appalto Specifico, 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.

Da parte dell'Amministrazione:

- Il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Fornitore. Al D.E.C. verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei **Supervisor Operativi**. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

- Il **Supervisore Operativo**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per il singolo Obiettivo. Al Supervisore Operativo verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto per il singolo Obiettivo.

Tale figura segnala al D.E.C. tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:

- eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
- regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
- ogni altro elemento richiesto dal D.E.C.

Nulla osta a che il D.E.C. coincida con il **Supervisore Operativo** di uno o più Obiettivi, eventualmente anche di tutti gli Obiettivi.

4.1 COMPORAMENTO 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.

4.2 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, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, 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 3 giorni lavorativi decorrenti 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.

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazioni indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi e indicato nel Verbale di avvio delle attività di cui al punto 6.2 – come richiesto al precedente punto 4 -, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo all'Amministrazione almeno 7 giorni prima della stessa, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. Tali sostituzioni dovranno comunque essere ridotte al minimo.

5. 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, con i corsi previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e con i corsi indicati nel presente Capitolato Tecnico e/o in Offerta Tecnica (ad esempio, vedi criterio A.3.1 Tabella n. 4 della Relazione Tecnica), e ad assicurare la frequenza dei corsi di aggiornamento. 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 del personale coinvolto.

Ai Contratti di durata maggiore di 12 mesi si applica integralmente l'obbligo formativo relativo alle categorie oggetto del presente capitolato descritto al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza dei dati personali e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei Dati personali.

5.1 ULTERIORI REQUISITI SPECIFICI DI FORMAZIONE

Sulla base della tipologia di figure coinvolte e del contesto di esecuzione, la Stazione Appaltante ha definito le seguenti disposizioni in termini di formazione obbligatoria, che sono da considerarsi aggiuntive rispetto a quanto già disciplinato nel par. 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Si deve garantire che almeno una G.P.G. in servizio abbia ricevuto formazione in materia di primo soccorso e anti incendio almeno di livello base.

L'Amministrazione invia al Fornitore l'informativa relativa al corretto uso delle apparecchiature tecniche e degli apprestamenti, di cui all'art. 117 del D.lgs. 101/2020.

Per i Contratti 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.

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

6. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE

Le Attività oggetto di esecuzione sono formalizzate nel Programma Operativo dei Servizi (POS) (Rif. par. 7.1.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo), approvate dalla Amministrazione e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio e il Responsabile Operativo del Servizio.

6.2 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Verbale di avvio delle attività rappresenta il documento, messo a disposizione dall'Amministrazione, con il quale il Fornitore avvia i servizi.

Nel Verbale di avvio delle attività il Fornitore prende formalmente in carico gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, per eseguire i servizi richiesti.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di avvio delle attività deve prevedere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo, personale adibito al servizio), nonché modalità di interfacciamento
Attestazione della presa in consegna degli Obiettivi, eventuali Apprestamenti e dei servizi
Elenco degli eventuali Apprestamenti che il Fornitore prende in carico e relativo dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, etc)
Elenco delle attività autorizzate in subappalto, ove previsto
Modalità di espletamento delle attività richieste
Attestati di formazione delle G.P.G. impiegate dal Fornitore

L'Amministrazione dovrà inoltre indicare nel Verbale di Avvio:

- ➔ gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo di cui al successivo par. 7.2.
- ➔ le informazioni indicate nel paragrafo "Informazioni utili per il Fornitore" del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo relativamente a ciascun servizio oggetto dell'AS (par. 8.1.1.5, 8.1.7.1, 8.1.2.1, 8.2.1.1, 8.2.2.1 del Capitolato Tecnico citato).

Qualora si verificasse una modifica della consistenza degli Obiettivi originari, ovvero l'esigenza di Attività ulteriori, il Verbale di avvio delle attività dovrà essere redatto anche per le nuove consistenze/Attività, secondo le modalità illustrate.

6.3 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, oggetto del Verbale di avvio delle attività.

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, tele sorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli Obiettivi ed in tale data si provvederà alla firma del Verbale di riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni
Elenco della documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione
Elenco degli Apprestamenti precedentemente presi in carico dal Fornitore, della quale la gestione viene nuovamente assunta in carico dall'Amministrazione
Informazioni per la continuità del servizio

TABELLA 2 – SEZIONI DEL VERBALE DI RICONSEGNA

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del Fornitore subentrante.

Quindi, su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- ➔ fornire al Fornitore subentrante la documentazione sopra indicata;
- ➔ affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore subentrante durante i sopralluoghi;
- ➔ partecipare a riunioni ed incontri tesi a facilitare il passaggio di consegne.

6.4 **IMPORTO A CONSUMO**

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito)

L' "**Importo a consumo**", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

Verranno liquidati a consuntivo solamente gli importi a consumo relativi a prestazioni effettivamente svolte.

7. **SERVIZI GESTIONALI**

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo;
- Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA);
- Contact Center.

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le modalità di erogazione di tali servizi.

Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel corrispettivo per i Servizi Operativi.

7.1 **PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, tele sorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Nell'ambito del Contratto, il Fornitore deve opportunamente programmare i Servizi Operativi (schedulazione temporale delle singole attività previste) con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle Attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

La Programmazione e la Consuntivazione dei Servizi Operativi sono formalizzate attraverso la redazione dei seguenti documenti, la cui gestione (inserimento, modifiche, approvazione, aggiornamenti, messa a disposizione) deve avvenire attraverso il Sistema Informativo (SI) (rif. par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico):

- il Programma Operativo dei Servizi (POS);
- il Verbale di controllo;
- il Giornale delle Attività (GDA).

7.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DEI SERVIZI (POS)

Il Fornitore, su indicazione dell'Amministrazione, deve provvedere alla pianificazione temporale dei Servizi Operativi con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti, redigendo un apposito Programma Operativo dei Servizi (POS), gestito e reso disponibile attraverso il SI, che consiste nella pianificazione con rappresentazione grafica delle singole attività.

Il POS consiste in un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, da consegnare al D.E.C. e al Supervisore Operativo con un anticipo di 5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento ovvero nel termine indicato in Offerta Tecnica (rif. criterio A.2.5 Tabella n. 4 della Relazione Tecnica).

Il POS s'intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni dalla sua messa a disposizione al D.E.C., il quale può richiedere aggiornamenti più frequenti in qualunque momento lo ritenga opportuno, anche a fronte di situazioni non inizialmente previste (es. indisponibilità dell'edificio, avvio di nuove Attività).

7.1.1.1 Verbale di Controllo

Il controllo dell'esecuzione di tutte le Attività svolte dal Fornitore deve risultare dalla redazione di un apposito Verbale di Controllo, che consiste in un elaborato mensile, su base oraria, ottenuto integrando il POS con le informazioni sull'effettiva esecuzione delle attività previste nel mese precedente.

Per garantire la massima visibilità, il Verbale di Controllo deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione attraverso il SI.

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro il primo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, ed accettato dal D.E.C. entro 10 giorni dalla ricezione.

La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

7.1.2 GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)

La consuntivazione temporale dei Servizi Operativi, con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti, delle attività pianificate nel POS deve risultare da un apposito Giornale delle Attività (GDA), redatto quotidianamente e sottoscritto dal Fornitore, che comprova l'esecuzione a regola d'arte delle attività elencate nel POS (es. orari d'inizio e di fine delle attività, numero di ore erogate per singolo Servizio, eventuali eventi anomali riscontrati).

Il GDA deve essere inserito nel SI entro 24 ore dalla conclusione dell'attività in questione.

Il D.E.C. e il Supervisore Operativo devono poter inserire nel GDA proprie osservazioni, eventuali commenti, elogi, puntualizzazioni e controdeduzioni.

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Il GDA è articolato con le stesse sezioni in cui è articolato il POS, pertanto, esso si ottiene integrando i contenuti del POS sia con lo stato d'avanzamento delle attività programmate sia con l'inserimento delle attività non programmate nel POS.

Il GDA deve contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della fatturazione dei Servizi (es. numero di ore erogate nel mese del Servizio di vigilanza fissa, etc.).

Ove appropriato, in conseguenza di eventi rilevanti ai fini della tutela anticrimine, il Fornitore deve allegare al GDA il Rapporto di evento anomalo (rif. par. 7.1.2.1 del presente Capitolato Tecnico).

7.1.2.1 Rapporto di evento anomalo

Al verificarsi di eventi accidentali o criminosi che afferiscano alla salute di persone o alla proprietà/possesso di beni, il Fornitore deve redigere il Rapporto di evento anomalo. Il Fornitore deve adoperarsi per raccogliere il massimo numero di elementi, al fine di facilitare la ricostruzione dell'evento e le eventuali successive indagini avendo cura di non intralciare le Autorità eventualmente intervenute.

7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti.

7.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore è tenuto, almeno 10 giorni prima dalla data di avvio del servizio, ad implementare e tenere costantemente operativo un Sistema Informativo che permette sia all'Amministrazione sia al Fornitore di avere costantemente a disposizione un quadro aggiornato e completo delle attività svolte presso i vari Obiettivi.

Di seguito si riporta un elenco minimo di informazioni che devono essere gestite dal Sistema Informativo:

- nome, cognome, numero di matricola, qualifica, ora di entrata in servizio e termine del servizio per ogni singola risorsa impiegata, con indicazione della attività specifica a cui è stata destinata, ad esempio gestione della postazione di comando e controllo, trasporto valori, etc;
- POS ed eventuale MSA;
- GDA;
- Registro dei controlli;
- anagrafica degli Apprestamenti in gestione al Fornitore;
- orario nel quale è stata completata l'attività di verifica preliminare degli Apprestamenti, con indicazione dell'orario in cui il varco di sicurezza è diventato pienamente operativo;
- orario nel quale è stata completata l'attività di chiusura degli apparati del varco ed il varco di sicurezza non è quindi più operativo;
- indicazione semplificata di eventuali annotazioni nel registro di controllo degli Apprestamenti;
- orario di manifestazione di malfunzionamento di un Apprestamento, orario nel quale è stato richiesto l'intervento del tecnico di manutenzione, orario di arrivo sul posto del tecnico e orario di ripristino della piena funzionalità dell'Apprestamento;
- orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
- situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;

Ulteriori informazioni e funzionalità possono essere concordati tra l'Amministrazione e Fornitore in fase di esecuzione. Resta inteso che il SI deve essere accessibile agli utenti designati dall'Amministrazione, ai quali deve essere assegnata un'utenza contrassegnata da codice identificativo personale e parola chiave, consentendo all'Amministrazione di

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

avere accesso diretto a tutti gli eventi connessi all'attività di servizio, sia per controllare il rispetto degli impegni contrattuali, sia per individuare possibili anomalie.

In caso di malfunzionamento e/o mancato funzionamento del Sistema informativo, il Fornitore deve garantire il ripristino delle funzionalità entro 48 ore, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 11, ed istituire, nel frattempo, apposito registro cartaceo.

7.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti.

7.3 SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)

Il Manuale della Sicurezza Anticrimine è un documento che definisce in forma analitica le procedure di sicurezza che devono essere rispettate dai dipendenti dell'Amministrazione stessa, dai terzi presenti nell'Obiettivo e dai dipendenti del Fornitore. Se pur la redazione è a cura dell'Amministrazione, il Fornitore è tenuto a fornire supporto all'Amministrazione per la definizione del documento; resta tuttavia onere dell'Amministrazione l'approvazione del documento, come pure la divulgazione formale ai soggetti coinvolti nelle procedure, inclusi i propri dipendenti.

L'Amministrazione non è in possesso di un MSA, che deve essere integralmente predisposto.

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, il Fornitore deve elaborare e consegnare al D.E.C. un documento, specifico per i singoli Obiettivi, contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire il raggiungimento di appropriati livelli di sicurezza anticrimine. Tali livelli vengono determinati in funzione del livello di rischio attribuito, in conformità alla norma EN 31000. Il Fornitore è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dall'Amministrazione.

Il D.E.C., entro 15 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA che dovranno essere recepite dal Fornitore entro 10 giorni, o concordate tra le parti.

Di seguito i paragrafi, corrispondenti ad altrettante procedure, che dovranno essere oggetto del MSA:

- ➔ modalità di sviluppo dell'analisi di rischio, modalità di determinazione dell'impatto e della probabilità di accadimento del rischio, attribuzione della classe di rischio specifico, in conformità a quanto indicato dalla norma EN 31000;
- ➔ descrizione degli Apprestamenti e loro principali modalità di utilizzo;
- ➔ procedure operative dei Servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo;
- ➔ procedure per il controllo dei visitatori;
- ➔ procedure per il controllo di borse che i visitatori vogliano introdurre all'interno degli Obiettivi;
- ➔ procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
- ➔ procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;
- ➔ procedure di sicurezza per la gestione di oggetti abbandonati di cui non sia possibile identificare il proprietario;
- ➔ procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungono da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:
 - gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
 - gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- ➔ procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno degli Obiettivi, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

per il lancio di allarme incendio, differenziate in funzione delle seguenti circostanze:

- gli Obiettivi sono chiusi e messi in sicurezza;
- gli Obiettivi sono accessibili a dipendenti e/o visitatori;
- ➔ modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano visitatori, il personale dipendente del Fornitore, il personale dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- ➔ procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente del Fornitore, un visitatore, un dipendente dell'Amministrazione o il personale dipendente di Fornitori terzi incaricati/autorizzati dall'Amministrazione;
- ➔ procedure afferenti la raccolta di ogni informazione utile legata ad eventi anomali, che possono essersi verificati durante lo svolgimento delle Attività;
- ➔ modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
- ➔ procedure per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine; in particolare, per quanto riguarda le sedi giudiziarie l'estrazione delle immagini può avvenire solo previo autorizzazione da parte del Procuratore Generale della Repubblica di Trento e secondo le direttive da questo impartire;
- ➔ procedure per l'esadimento del diritto di accesso, previsto dal decreto legislativo 196/2003, che comportino il recupero di immagini videoregistrate;
- ➔ altre procedure di sicurezza.

Il MSA deve essere sottoposto ad almeno una revisione annuale e, comunque, ogni qualvolta si verifichi una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

7.4 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve rendere attivo entro il giorno di inizio erogazione dei servizi un Contact Center nei seguenti giorni e fasce orarie: dal lunedì al venerdì con orario 8:00-18.00.

Tale Contact center deve essere integrato al Sistema Informativo.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di '*gestione delle chiamate*' e di '*tracking delle richieste*' descritte nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

In caso di mancato funzionamento e/o malfunzionamento, il Fornitore deve garantire il ripristino del servizio di contact center entro le successive 24 ore.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Avvio delle Attività, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione, che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Avvio delle Attività stesso:

- un numero verde;
- un indirizzo e-mail.

8. SERVIZI OPERATIVI

Per i Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, mentre nei paragrafi di seguito sono descritti solo gli aspetti integrativi.

Per la modalità di remunerazione dei Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Di seguito, l'elenco complessivo degli Obiettivi:

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Città
1	SEDE REGIONE TRENTO	Via Gazzoletti, 2	TRENTO
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli, 1	TRENTO
3	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via J. Aconcio, 2	TRENTO
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71	TRENTO
5	ARCHIVIO GARDOLO TRENTO	Via Salorno, 14	TRENTO
6	ARCHIVIO UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via Palermo, 23/B	TRENTO
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1	BOLZANO
8	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI BOLZANO	Corso Libertà, 23	BOLZANO
9	EDIFICIO REGIONE BOLZANO	Via Duca d'Aosta, 40	BOLZANO
10	TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA DI BOLZANO	Via Mancini, 6	BOLZANO
11	UNEP BOLZANO	Via Cesare Battisti, 16	BOLZANO
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini 65	ROVERETO (TN)
13	EDIFICIO REGIONE ROVERETO	Via Tartarotti, 24	ROVERETO (TN)

8.1 VIGILANZA FISSA

Gli Obiettivi presso i quali sarà svolto il servizio sono i seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	SEDE REGIONE TRENTO	Via Gazzoletti, 2
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli, 1
3	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via J. Aconcio, 2
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
8	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI BOLZANO	Corso Libertà, 23
10	TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA DI BOLZANO	Via Mancini, 6
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini 65

Il tipo di attività e le prestazioni richieste in merito a:

- gestione dei visitatori in ingresso/uscita
- gestione apprestamenti di security finalizzati al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso
- gestione di postazione locale di comando e controllo
- attività complementari di sicurezza
- apertura e/o messa in sicurezza notturna dell'Obiettivo

sono descritte, ove previste, nelle rispettive Schede Obiettivo allegate al presente Capitolato Tecnico. Nelle stesse sono riportate inoltre le "Informazioni utili per il Fornitore" di cui ai parr. 8.1.1.5 e 8.1.7.1 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

È richiesta la conoscenza della lingua tedesca da parte del personale impiegato presso gli Obiettivi ubicati nella provincia di Bolzano.

8.2 VIGILANZA ISPETTIVA

Gli Obiettivi presso i quali sarà svolto il servizio sono i seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	SEDE REGIONE TRENTO	Via Gazzoletti, 2
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli, 1
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71
5	ARCHIVIO GARDOLO TRENTO	Via Salorno, 14
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1
8	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI BOLZANO	Corso Libertà, 23
9	EDIFICIO REGIONE BOLZANO	Via Duca d'Aosta, 40
10	TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA DI BOLZANO	Via Mancini, 6
11	UNEP BOLZANO	Via Cesare Battisti, 16

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini, 65
13	EDIFICIO REGIONE ROVERETO	Via Tartarotti, 24

Per l'esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 1 G.P.G. a bordo del mezzo. L'ispezione non prevede l'ingresso nell'Obiettivo, a meno che la GPG non riscontri anomalie (es. allarme durante l'ispezione) che richiedano l'ispezione interna dell'immobile, salvo per gli Obiettivi n. 9 Edificio Regione Bolzano per il quale non è previsto l'accesso in alcun caso e n. 13 Edificio Regione Rovereto per il quale non è previsto l'accesso in alcun caso, ad eccezione dell'archivio al piano terra dello stabile.

Considerato che è previsto l'ingresso nell'Obiettivo in caso di necessità, il Fornitore dovrà essere dotato delle chiavi per consentire l'eventuale accesso alle Forze dell'Ordine, e questo non si configura come servizio di gestione chiavi.

Il servizio di vigilanza ispettiva, 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.

Si precisa che nel caso in cui il Fornitore impiegasse un numero di G.P.G. maggiore di quelle richieste dall'Amministrazione, questo non avrebbe alcun impatto sulla remunerazione.

Il numero di sequenze ispettive che il Fornitore deve eseguire e la relativa durata sono indicate nella tabella sotto riportata.

Le disposizioni contenute nelle istruzioni operative possono essere riferite, a titolo indicativo e non esaustivo, alle seguenti attività:

- ispezionare il perimetro dell'Obiettivo, osservando eventuali segni di attività sospetta recente o in atto (es. varchi nella rete di protezione, vetri rotti);
- accertarsi della chiusura degli infissi e degli accessi dell'Obiettivo;
- rimuovere, se possibile, o segnalare ostacoli o impedimenti al libero e sicuro movimento di mezzi e persone (es. tombini spostati, detriti, bottiglie rotte);
- segnalare la presenza di corpi illuminanti esterni non funzionanti, indicandone con precisione la posizione;
- togliere le chiavi dimenticate nelle toppe, dopo aver dato la mandata. Le chiavi recuperate saranno messe a disposizione del Supervisore Operativo;
- esaminare le serrature di tutte le porte di sicurezza esterne, rilevando eventuali segni di effrazione (es. cunei in legno e viti allentate);
- chiedere rinforzi alla propria Centrale Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio;
- informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;
- aggiornare il GDA ed eventualmente compilare il Rapporto di evento anomalo;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa;
- rilevare la presenza di materiale combustibile accumulato all'esterno, ad esempio imballi in legno, plastica o cartone, al solo fine di segnalare quanto riscontrato.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione	Punti di controllo per ogni ispezione
1	SEDE REGIONE TRENTO	Via Gazzoletti, 2	3	tutti i giorni dell'anno in fascia notturna 22.00-06.00	15 minuti	Aree pertinenti esterne, in particolare: - ingresso e porticato Via Gazzoletti - ingresso e porticato Piazza Dante - parcheggi superiore e inferiore - ingressi da piazzale inferiore (garage, ecc...)
			3	sabato, domenica e festività infrasettimanali in fascia diurna dalle 06.00-22.00	15 minuti	
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli	3	tutti i giorni dell'anno in fascia notturna 22.00-06.00	15 minuti	- cancello del parking (via Pilati) - passo carraio (via Pilati) - ingresso principale su Largo Pigarelli - ingresso secondario su via Barbacovi
			1	sabato in fascia diurna 18.00-22.00	15 minuti	
			3	domenica e festività infrasettimanali in fascia diurna dalle 06.00-22.00	15 minuti	
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71	2	in fascia notturna dalle 22:00 alle 06:00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
			1	il sabato dalle 15:00 alle 22:00	15 minuti	
			2	domenica e festività infrasettimanali dalle 06:00 alle 22:00	15 minuti	
5	ARCHIVIO GARDOLO TRENTO	Via Salorno, 14	2	in fascia diurna dalle 06.00 alle 22.00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
			2	in fascia notturna dalle 22.00 alle 06.00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1	2	tutti i giorni dell'anno in fascia notturna dalle 22:00 - 06:00	15 minuti	- ingresso lato Via Duca D'Aosta - ingresso lato Corso Italia - ingresso piazza Tribunale (scalinata)
			2	in fascia diurna dalle 06:00 - 22:00 le domeniche e i giorni	15 minuti	

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, tele sorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione	Punti di controllo per ogni ispezione
				festivi infrasettimanali		centrale ed intero portico) - 2 ingressi su largo Falcone e Borsellino - perimetro esterno
8	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI BOLZANO	Corso Libertà, 23	1	in fascia diurna dalle 17 alle 22 tutti i giorni feriali	15 minuti	- ingresso principale - ingresso garage (via Virgilio) - primo, secondo e terzo piano dalla scala anti incendio
			2	in fascia notturna dalle 22 alle 06 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	
			2	in fascia diurna dalle 06 alle 22 domeniche e festivi infrasettimanali	15 minuti	
9	EDIFICIO REGIONE BOLZANO	Via Duca d'Aosta, 40	2	in fascia diurna dalle 06.00 alle 22.00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
			2	in fascia notturna dalle 22.00-06.00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
10	TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA DI BOLZANO	Via Mancini, 6	1	in fascia diurna 17:00-22:00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
			1	in fascia notturna 22:00-06:00 tutti i giorni dell'anno		
11	UNEP BOLZANO	Via Cesare Battisti, 16	1	in fascia diurna 17:00-22:00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo
			1	in fascia notturna 22:00-06:00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini, 65	3	in fascia notturna dalle 22.00-06.00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	- ingresso centrale (Corso Rosmini) - ingresso laterale (via Prati)
			2	sabato 15.00-22.00	15 minuti	

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione	Punti di controllo per ogni ispezione
			3	domenica e festività infrasettimanali in fascia diurna 06.00-22.00	15 minuti	- cortile interno
13	EDIFICIO REGIONE ROVERETO	Via Tartarotti, 24	1	in fascia notturna 22:00-06:00 tutti i giorni dell'anno	15 minuti	accesso principale e perimetro dell'Obiettivo

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

Devono essere applicate targhette autoadesive con codice a barre nelle immediate vicinanze di ogni punto, che deve essere controllato in fase di vigilanza ispettiva. 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 24 ore dall'espletamento del servizio.

Si precisa che la tabella sopra riportata contiene le "informazioni utili per il Fornitore" di cui al par. 8.1.2.1 del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

8.3 TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBBIETTIVO

Gli Obiettivi presso i quali sarà svolto il servizio sono i seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli, 1
3	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via J. Aconcio, 2
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71
5	ARCHIVIO GARDOLO TRENTO	Via Salorno, 14
6	ARCHIVIO DEGLI UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via Palermo, 23/B
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1
9	EDIFICIO REGIONE BOLZANO	Via Duca d'Aosta, 40
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini, 65

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Il dettaglio delle prestazioni è descritto nelle rispettive Schede Obiettivo allegate al presente Capitolato Tecnico. In caso di intervento presso l'Obiettivo il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 1 G.P.G. a bordo del mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari a 15 minuti. Si considerano inclusi nel Canone del servizio, anche gli interventi, in caso di necessità, presso l'Obiettivo.

Nelle stesse Schede sono riportate inoltre le "Informazioni utili per il Fornitore" di cui al par. 8.2.1.1 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

8.4 TELEVIGILANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Gli Obiettivi presso i quali sarà svolto il servizio sono i seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	SEDE REGIONE TRENTO	Via Gazzoletti, 2
2	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI TRENTO	Largo Pigarelli, 1
3	SEDE DISTACCATA UFFICI GIUDIZIARI TRENTO	Via J. Aconcio, 2
4	SEDE UFFICI GIUDIZIARI MINORILI DI TRENTO	Via Rosmini, 71
7	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI BOLZANO	Piazza del Tribunale, 1
12	PALAZZO DI GIUSTIZIA DI ROVERETO	Corso Rosmini, 65

Il dettaglio delle prestazioni è descritto nelle rispettive Schede Obiettivo allegate al presente Capitolato Tecnico. In caso di intervento presso l'Obiettivo il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da 1 G.P.G. a bordo del mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari a 15 minuti. Si considerano inclusi nel Canone del servizio, indipendentemente dal numero di telecamere installate, anche gli interventi, in caso di necessità, presso l'Obiettivo.

Nelle stesse Schede sono riportate inoltre le "Informazioni utili per il Fornitore" di cui al par. 8.2.2.1 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

9. PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi sono quelli unitari a base di gara, indicati nell'Allegato_____ - *Elenco prezzi ribassati in fase di offerta.*

10. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE

Con una frequenza mensile il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo dei corrispettivi dovuti in funzione del periodo di fatturazione definito, con puntuale riferimento alle quantità di servizi effettivamente erogati, come riportato nel Verbale di Controllo, ovvero:

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato _____ - *Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.*

- ➔ Ore/uomo erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
 - Vigilanza fissa;
 - Apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi (remunerata come vigilanza fissa);

- ➔ Numero di ispezioni (con specifica di durata) erogate, per singolo Obiettivo, del seguente Servizio:
 - Vigilanza ispettiva;

- ➔ Periodi di esecuzione, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);

- ➔ Numero di interventi presso l'Obiettivo, nel mese di riferimento, dei seguenti Servizi:
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Televigilanza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);

Il Corrispettivo complessivo può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali definite dalla Stazione Appaltante.

Nel documento riepilogativo dovranno essere esplicitati, almeno:

- ➔ l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- ➔ l'importo complessivo cumulato da inizio Contratto per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- ➔ gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- ➔ l'aliquota IVA;
- ➔ eventuali altri conguagli;
- ➔ importo residuo del massimale calcolato quale differenza tra l'importo del massimale e l'importo complessivo cumulato.

Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti, nonché altra documentazione prevista dalla normativa vigente.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 (dieci) giorni solari dalla consegna. Trascorso il termine senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo al mese precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste dall'art.19 del capitolato amministrativo della S.A.

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

11. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

L'Amministrazione verificherà, in corso di esecuzione, il corretto svolgimento dei servizi affidati, mediante l'accertamento della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni, eventualmente applicando penalità in caso di accertata non conformità rispetto a quanto previsto nell'Appalto Specifico.

L'Amministrazione si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi, e mantenendo la facoltà di applicare eventuali penali.

Nella tabella di seguito è riportato l'elenco delle penali.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
a)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi	Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio delle attività, salvo diverso termine concordato tra le parti.	Par. 6.2 C.T.A.S.	Confronto date: - data Verbale di avvio delle attività - data inizio erogazione dei servizi	- Verbale di avvio delle attività	Una tantum	1‰ dell' importo complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo, rapportato al numero di Obiettivi e alla tipologia di prestazioni oggetto di ritardo
b)	Ritardo nella presentazione del Programma Operativo dei Servizi (POS)	Cinque giorni precedenti l'inizio del mese solare successivo, salvo diverso termine migliorativo indicato in Offerta Tecnica	Par. 7.1.1 C.T.A.S.	Confronto date: - presentazione Programma Operativo dei Servizi - termini indicati nel Capitolato Tecnico o migliorativo indicato in Offerta Tecnica	Programma Operativo dei Servizi	Mensile	0.3 ‰ dell' importo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 24 ore dall'esecuzione dell'attività	Par. 7.1.2 C.T.A.S.	Confronto date: - data e ora della presentazione del Giornale delle attività - termini indicati nel riferimento documentale	Giornale delle attività	Giornaliera	1 ‰ del valore del contratto mensile per ogni ora di ritardo
d)	Ritardo nell'aggiornamento del "Registro dei controlli"	Entro 24 ore dall'esecuzione dell'attività	Par. 8.1.1.2 C.T. del Bando Istitutivo e Schede Obiettivo	Confronto date: - data e ora aggiornamento "Registro dei controlli" - termini indicati nel documento di riferimento	Registro dei controlli	Giornaliera	1 ‰ del valore del contratto mensile per ogni ora di ritardo
e)	Ritardo nella messa a disposizione del Sistema Informativo	Entro 10 giorni prima dalla data di avvio del servizio	Par. 7.2 C.T.A.S.	Confronto date: - data di disponibilità del Sistema Informativo - data di avvio del servizio	Verbale di avvio delle attività	Una Tantum	0,03 ‰ dell' importo complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
f)	Malfunzionamento e/o mancato funzionamento del Sistema Informativo	Ripristino entro 48 ore successive al mancato funzionamento	Par. 7.2 C.T.A.S.	Confronto date: - data e ora del malfunzionamento - data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	1 ‰ del valore del contratto mensile per ogni ora di ritardo
g)	Ritardo nella messa a disposizione del Contact Center	Dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Avvio delle Attività	Par. 7.4 C.T.A.S.	Confronto date: - data di disponibilità del Contact Center - data di avvio delle attività	N.A.	Una Tantum	0.3 ‰ dell' importo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo
h)	Mancato funzionamento e/o malfunzionamento del Contact Center	Ripristino entro 24 ore successive al mancato funzionamento e/o malfunzionamento	Par. 7.4 C.T.A.S.	Confronto date: - data e ora del malfunzionamento - data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	1 ‰ del valore del contratto mensile per ogni ora di ritardo
i)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro 3 giorni dall'esecuzione dell'attività se richiesto dall'Amministrazione o 7 giorni se proposto dal Fornitore	Par. 4.2 C.T.A.S.	Confronto date: - data di richiesta sostituzione - data prevista Capitolato tecnico/Relazione tecnica controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	0.3 ‰ dell' importo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo
j)	Sostituzione del personale addetto ai servizi senza previa comunicazione all'Amministrazione	N.A.	Par. 4.2 C.T.A.S.	Controllo costante delle generalità del personale impiegato	N.A.	Una Tantum	0.3 ‰ dell' importo annuale del contratto per ogni addetto sostituito

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
k)	Ritardo nella riconsegna dei locali degli Obiettivi e/o eventuali Apprestamenti e/o quant'altro indicato nel Verbale di cessazione delle attività	N.A.	Par. 6.3 C.T.A.S.	Confronto date: - data richiesta riconsegna - data riconsegna	N.A.	Una Tantum	1% dell' importo complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo
l)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa come definito nel Capitolato Tecnico	Dall'avvio dei servizi	Par. 4 C.T.A.S.	Confronto date: - data prevista per l'avvio dei servizi - data del verbale di avvio delle attività	Verbale di avvio delle attività	Una Tantum	1% dell' importo complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo
m)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa le "Norme in materia di protezione dei dati personali"	N.A.	Par. 5 C.T.A.S.	Assessment/Audit/Verifiche /Ispezioni	N.A.	Una Tantum	0.3 % dell' importo complessivo del contratto per ogni violazione accertata
n)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico ovvero come da Offerta Tecnica	Dall'avvio del servizio.	Par. 5 e 5.1 C.T.A.S.	Controllo costante della documentazione relativa al personale impiegato	N.A.	Una Tantum	0.3 % dell' importo complessivo del contratto per ogni violazione accertata

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
o)	Ritardo nella presa di servizio del personale rispetto ai tempi stabiliti nel POS	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) e nel Programma Operativo dei Servizi (POS)	Par. 7.1.1 e 7.3 C.T.A.S.	- Modalità e tempi definiti nel MSA e nel POS - data, ora e modalità di esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) • Programma Operativo dei Servizi (POS) 	Una Tantum	1‰ dell' importo complessivo del contratto per ogni giorno in cui si verifica il ritardo
p)	Mancata taratura degli Apprestamenti tecnologici	Tempi e/o modalità definiti nel Giornale delle Attività	Par. 7.1.2 C.T.A.S.	Tempi e/o modalità definiti nel Giornale delle Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Giornale delle attività 	Una Tantum	0.3 ‰ del valore del contratto annuale per ogni giornata di disservizio
q)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa l'esecuzione dei servizi	N.A.	N.A.	Assessment/Audit/Verifiche /Ispezioni	N.A.	Una Tantum	0.3 ‰ del valore del contratto annuale , rapportato al numero di Obiettivi e alla tipologia di prestazioni
r)	Mancata esecuzione dell'ispezione nelle modalità e/o nei tempi stabiliti dall'Amministrazione	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA), nel Programma Operativo dei Servizi (POS) e nel Giornale delle Attività (GDA)	Par. 7.1.1, 7.1.2 e 7.3 C.T.A.S.	Modalità e tempi definiti nel MSA, nel POS e nel GDA data, ora e modalità di esecuzione dell'ispezione	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) • Programma Operativo dei Servizi (POS) • Giornale delle Attività (GDA) • Capitolato Tecnico 	Una Tantum	0.3 ‰ del valore del contratto annuale , rapportato al numero di Obiettivi e alla tipologia di prestazioni

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
s)	Ritardo nell'intervento presso l'Obiettivo	Tempi definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	Par. 7.3 C.T.A.S.	Modalità e tempi definiti nel MSA data, ora e modalità di esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) • Capitolato Tecnico 	Una Tantum	0,3 ‰ del valore del contratto annuale , rapportato al numero di Obiettivi e alla tipologia di prestazioni per ogni giornata di disservizio
t)	Mancato funzionamento dei dispositivi in dotazione, ivi inclusa eventuale offerta tecnica migliorativa	Il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino oppure sostituzione, a proprio onere, entro e non oltre le 8 ore successive al riscontro del malfunzionamento per la vigilanza fissa, (eventuale se previsto nel Lotto) ed entro il turno di ispezione successivo per la vigilanza ispettiva	N.A.	Confronto tra: tempi di riscontro del malfunzionamento tempi di ripristino del malfunzionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Giornale delle Attività (GDA) • Offerta tecnica se offerta migliorativa 	Una Tantum	1 ‰ dell' importo mensile del contratto per ogni ora di mancato funzionamento
u)	Ritardo presentazione del Piano di miglioramento iniziale e finale, come proposto in Offerta Tecnica	Iniziale: entro un anno dalla data di inizio del servizio Finale: almeno 60 giorni prima del termine del Contratto	N.A.	Confronto date: Data di consegna del Piano di Miglioramento iniziale e inizio del servizio; data di consegna Piano di Miglioramento finale e data di termine Contratto	Piano di Miglioramento iniziale e finale	Una Tantum	0.3 ‰ del valore del contratto annuale per giorno di ritardo

Appalto Specifico indetto dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per l'affidamento dei servizi di vigilanza fissa con apertura e/o messa in sicurezza notturna degli Obiettivi, vigilanza ispettiva, telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo e televigilanza con intervento presso l'obiettivo nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi di Vigilanza".

Allegato  - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

12. REPORTISTICA

Si rinvia al par. 12 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo, ad eccezione di “01 - Registro delle segnalazioni degli utenti”.

13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Si rinvia al par. 13 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

14. APPENDICI

- ➔ Appendice 1: Modello di rapporto di evento anomalo;
- ➔ Appendice 2: Modello di verbale di avvio delle attività;
- ➔ Appendice 3: Modello di verbale di cessazione delle attività.