

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di vigilanza attiva (armata, non armata e servizi accessori) e di portierato e sorveglianza presso le strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento

- parte tecnica -

1. Oggetto e finalità dell'Appalto	2
2. Glossario e definizioni	3
3. Struttura organizzativa dell'appaltatore	3
4. Registro di servizio e reportistica	5
LOTTO 1 servizio di vigilanza attiva – armata, non armata e servizi accessori.....	7
5. Principale normativa di riferimento	7
6. Descrizione del servizio	8
7. Servizi e prestazioni di vigilanza opzionali.....	14
8. Personale impiegato – requisiti specifici lotto 1	17
9. Formazione del personale	18
10. Gestione centrale operativa	19
LOTTO 2 servizio di portierato e sorveglianza.....	20
11. Descrizione del servizio	20
12. Personale impiegato – requisiti specifici lotto 2	22
13. Formazione.....	23
14. Servizi e prestazioni opzionalmente attivabili.....	23

1. Oggetto e finalità dell'Appalto

1.1. L'appalto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di vigilanza attiva (armata, non armata e servizi accessori) e di portierato e sorveglianza presso le strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

1.2. Ai sensi dell'art. 7 della L.p. 2/2016, l'appalto è suddiviso nei seguenti lotti:

LOTTO		Fabbisogno annuo totale		
		Prestazione	Quantità	Unità di misura
LOTTO 1	Servizio di vigilanza attiva (armata, non armata e servizi accessori)	vigilanza attiva armata	2.548	n. ore
		vigilanza attiva non armata	4.615	n. ore
		ronde	5.110	n. ronde
		pronto intervento	2.555	n. interventi
LOTTO 2	Servizio di portierato e sorveglianza	portierato e sorveglianza	50.622	n. ore

Tabella – Lotti di gara e fabbisogni

1.3. Il servizio di cui al punto 1.1 potrà essere richiesto in qualsiasi struttura di APSS, sull'intero territorio provinciale, in orario diurno e/o notturno, in giorni feriali e/o festivi.

Il dettaglio delle strutture in cui eseguire il servizio, con indicazione di giornate e orari, è riportato negli allegati "Strutture lotto 1" e "Strutture lotto 2"; tali informazioni sono fornite a titolo puramente indicativo e non vincolante per APSS, essendo definite sulla base dell'attuale organizzazione e fabbisogno di APSS. A fronte di mutate esigenze (organizzative, gestionali, logistiche, modifiche normative, ecc.), APSS si riserva di modificare le strutture, gli orari e le giornate in cui richiedere le prestazioni oggetto d'appalto, nel rispetto dei quantitativi previsti in gara.

A mero titolo esemplificativo, si allega ulteriormente al capitolato l'elenco di tutte le strutture di cui ha disponibilità APSS (di sua proprietà o di terzi), specificando che tale documento rappresenta l'elenco delle strutture in cui potenzialmente (ma non necessariamente) potrà essere richiesto il servizio. APSS si riserva di integrare/modificare l'elenco in caso di variazioni che dovessero intervenire nelle strutture in sua disponibilità.

1.4. Nel presente capitolato sono esemplificate le principali prestazioni che potranno essere richieste all'appaltatore nell'ambito del servizio oggetto d'appalto; le stesse saranno dettagliate al momento di avvio del servizio. Nel corso dell'esecuzione del contratto APSS si riserva di integrare/modificare tali attività con prestazioni analoghe, non essendo possibile predeterminare con precisione tutte le concrete modalità operative necessarie per assicurare l'obiettivo del servizio (tenuto anche conto delle diverse esigenze delle strutture di svolgimento del servizio). Quest'ultimo è finalizzato a:

- con riferimento al lotto 1, garantire la tutela e la sicurezza dei beni mobili e immobili di APSS, mediante attività di prevenzione e repressione di reati (o illeciti di diversa natura) commessi ai danni dei beni affidati alla vigilanza e custodia delle GPG e, di conseguenza, contribuire in via mediata alla preservazione dell'ordine e della sicurezza pubblica, favorendo in particolare un ambiente di sicurezza per dipendenti/collaboratori di APSS, utenti, visitatori, ecc.;
- con riferimento al lotto 2, garantire l'ordinata fruizione di beni mobili e immobili di APSS da parte di utenti, visitatori, terzi in generale e dipendenti/collaboratori di APSS.

1.5. Le prescrizioni contenute nei paragrafi 1, 2, 3 e 4 valgono per entrambi i lotti in gara, opzioni comprese.

2. Glossario e definizioni

Di seguito si riportano le definizioni e gli acronimi maggiormente utilizzati nel presente documento.

APSS: Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

CSA: capitolato speciale d'appalto.

G.P.G.: Guardia Particolare Giurata in uniforme in possesso di qualifica secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Centrale Operativa: Centrale di controllo collegata alle G.P.G. a disposizione dell'Appaltatore finalizzata alla gestione e al coordinamento dei servizi di vigilanza oggetto del contratto.

Registro di Servizio: registro sempre presente presso il luogo di esecuzione delle prestazioni, nel quale gli addetti al servizio devono riportare tutti gli accadimenti particolari.

REMS: residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza.

3. Struttura organizzativa dell'appaltatore

3.1. Responsabile coordinatore del servizio

L'appaltatore nomina un Responsabile coordinatore del servizio e comunica ad APSS il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica almeno 3 (tre) giorni prima della data di inizio del servizio.

Il Responsabile è il referente dell'appalto nei confronti di APSS e deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, tale da garantire la conduzione tecnica ed economica del contratto.

Al Responsabile competono in particolare le seguenti funzioni/compiti:

- programmare, coordinare e supervisionare il lavoro del personale addetto, al fine di garantire l'ottimale esecuzione dei servizi richiesti;
- controllare i seguenti aspetti: attività effettivamente svolta, rispetto dei turni da parte del personale, andamento del servizio, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica;
- ricevere segnalazioni e chiamate da parte di APSS, gestendo tempestivamente gli eventuali reclami e/o disservizi;
- prima dell'inizio del servizio, effettuare un sopralluogo dei siti oggetto del servizio;
- nell'ipotesi in cui APSS organizza incontri inerenti l'oggetto d'appalto, il Responsabile dell'appaltatore (o suo delegato) è tenuto a parteciparvi senza oneri a carico di APSS (per un monte ore annuo non superiore alle 20 ore).

Si richiede quale requisito minimo per il Responsabile del servizio il possesso di almeno due anni di esperienza maturata, con riferimento al lotto 1, in attività di coordinamento di servizi di vigilanza e, con riferimento al lotto 2, in attività di coordinamento di servizi di portierato: ad avvio servizio deve essere prodotto il Curriculum Vitae del Responsabile da cui risulti il possesso dell'esperienza minima richiesta in capitolato e di quella migliorativa dichiarata in offerta.

Il responsabile deve essere telefonicamente reperibile 24 su 24, 7 giorni su 7, salvo le assenze contrattualmente previste (malattia, ferie, permessi, ecc.) rispetto alle quali dovrà essere individuata idonea figura sostitutiva in possesso dei requisiti minimi sopra indicati. Il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del sostituto devono essere tempestivamente comunicati ad APSS.

Il Responsabile (figura distinta rispetto al personale operativo presso le strutture) potrà avvalersi di un referente operativo di struttura al quale delegare alcune funzioni di coordinamento.

3.2. Personale impiegato - requisiti generali.

L'appaltatore esegue il servizio mediante l'ausilio di proprio personale di comprovata affidabilità e serietà, in possesso dei requisiti di professionalità indispensabili alle esigenze di servizio, dei requisiti previsti dalla vigente normativa, dei requisiti specifici indicati in capitolato per ciascun lotto e delle caratteristiche migliorative eventualmente indicate dall'appaltatore in offerta tecnica.

L'appaltatore garantisce, per tutta la durata contrattuale, un'organizzazione che rispetti quanto dichiarato in offerta tecnica e un dimensionamento dell'organico di personale adeguato al corretto espletamento dei servizi richiesti, provvedendo alle eventuali assenze con immediata sostituzione. A tal fine, l'appaltatore predispone un adeguato meccanismo di sostituzione per ferie, malattie, congedi in generale, assenze improvvise, ecc..

L'appaltatore si impegna a limitare il turn over del personale impiegato nel servizio e, in caso di inserimento di nuovo personale, garantisce un adeguato periodo di affiancamento che dovrà coprire almeno due turni di lavoro (ovvero il maggior numero di turni indicati in offerta tecnica). Per (un) turno di lavoro si intende:

- con riferimento a prestazioni richieste sulle 24 ore, l'intera sequenza mattina, pomeriggio, notte;
- con riferimento a prestazioni richieste in orario diurno, l'intera sequenza mattina e pomeriggio.

Come indicato al par. 1.4, nel corso dello svolgimento del contratto APSS potrà, nei limiti dei quantitativi previsti in gara, apportare variazioni alle prestazioni inizialmente definite a seguito delle quali l'appaltatore, se necessario, dovrà modificare l'assetto del dimensionamento del personale proposto adeguandolo alle sopravvenute esigenze.

È facoltà di APSS richiedere all'appaltatore la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del servizio. In tal caso, alla terza non conformità formalmente segnalata da parte di APSS, l'Appaltatore procede alla sostituzione della risorsa indicata con una figura professionale di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata da APSS. L'esercizio di tale facoltà da parte di APSS non comporterà alcun onere per la stessa.

L'appaltatore garantisce che il proprio personale svolga le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi, senza esporre a indebiti rischi le persone nei luoghi di lavoro e mantenendo un contegno improntato alla massima correttezza, puntualità, irreprensibilità e di gradimento per APSS.

Sebbene i servizi abbiano ad oggetto attività diverse e ben distinte da quelle svolte dal personale di APSS, la natura dei servizi richiesti e la complessità di APSS richiedono che il personale dell'appaltatore, pur rimanendo soggetto alla direzione e controllo di questi (il quale impartisce loro le direttive da seguire secondo quanto concordato con APSS ad avvio servizio), si coordini e interagisca con il personale di APSS e, in particolare, con i referenti di APSS indicati ad avvio servizio ai quali andranno segnalati i fatti e le circostanze anomale rilevate.

I servizi svolti, nonostante il coordinamento e l'interazione con il personale di APSS e ancorché svolti all'interno dei locali di APSS, non comporteranno vincoli di subordinazione né obbligo del rispetto dell'orario di lavoro del personale di APSS, non potendosi in nessun caso configurare rapporti di impiego e/o diritto corrispondenti.

Per quanto riguarda l'accesso ai reparti, il personale dell'appaltatore deve rispettare le procedure e i regolamenti interni, seguendo le indicazioni dei referenti di struttura e del personale incaricato.

Devono essere rispettati in modo categorico e inderogabile i divieti di accesso alle zone cui è consentito l'accesso al solo personale autorizzato.

In tutti gli ambienti di lavoro di APSS sono espone le procedure da seguire in caso di emergenza (cartelli blu affissi alle pareti): l'appaltatore garantisce che tutti i lavoratori impiegati nel servizio le conoscano e le rispettino.

L'appaltatore deve inoltre garantire che il personale impiegato nel servizio:

- abbia cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e in ordine;
- esibisca l'apposito cartellino identificativo provvisto di fotografia (fornito dall'appaltatore), in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'impresa di appartenenza;
- svolga i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione, mostrando sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti di utenti esterni e dipendenti di APSS;
- tenga un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione di APSS e mantenga un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi, adeguando la condotta al codice di comportamento aziendale;
- svolga il servizio negli orari prestabiliti evitando di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio, osservi scrupolosamente le norme che vigono nelle sedi di APSS e operi senza compromettere, in alcun caso, il regolare svolgimento dell'attività che si svolge presso APSS, avendo cura di non arrecare danno ad attrezzature e manufatti esistenti;
- conosca, per quanto di propria competenza, gli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza con riferimento alla sede di assegnazione.

Con riferimento ai requisiti specifici del personale si rimanda ai paragrafi n. 8 (lotto 1) e n. 12 (lotto 2).

I requisiti del personale, come da minimi indicati in capitolato e migliorativi in offerta tecnica, saranno verificati ad avvio servizio.

Nel caso di applicazione della clausola di imposizione di manodopera (o di garanzia di continuità nel rapporto di lavoro), di cui al CSA – parte amministrativa, il rispetto dei requisiti del personale previsti in CSA – parte tecnica e di quelli migliorativi offerti dall'appaltatore avverrà in modo compatibile con tale adempimento, dandone attuazione nella prima occasione possibile nell'ambito del naturale turnover del personale impiegato nello svolgimento dell'appalto.

3.3. Registro del personale

Prima dell'inizio del servizio, l'appaltatore comunica ad APSS l'elenco nominativo di tutti i lavoratori che saranno utilizzati nell'esecuzione dell'appalto. L'elenco contiene le seguenti indicazioni per ogni unità lavorativa:

- dati anagrafici dell'addetto;
- livello di inquadramento, mansione, contratto applicato e data di assunzione;
- sede presso cui esegue di norma il servizio;
- posizione assicurativa;
- data rilascio e scadenza porto d'armi (lotto 1, ove richiesta la GPG armata);
- licenza, con data rilascio e scadenza, ai sensi del decreto prefettizio di cui all'art. 138 TULPS; il decreto di nomina a guardia giurata dovrà essere trasmesso periodicamente secondo la cadenza stabilita dal Direttore dell'Esecuzione, e comunque sempre in caso di modifiche o sostituzioni (lotto 1).

Durante l'esecuzione del contratto le variazioni di personale dovranno essere comunicate ad APSS prima dell'utilizzazione nel servizio, con l'indicazione per i nuovi nominativi di tutti i dati sopra riportati.

4. Registro di servizio e reportistica

4.1. L'appaltatore relaziona quotidianamente sull'andamento della giornata con la redazione dei fogli presenza e dei verbali giornalieri, da mettere a disposizione di APSS in formato elettronico ed editabile.

Il report deve contenere almeno i seguenti dati:

- Nominativo operatore
- Data

- Orario turno: dalle ... alle ...
- ora dell'evento segnalato
- Classificazione dell'evento a scelta tra:
 - Antincendio
 - Conflittualità e ordine pubblico
 - Sicurezza struttura (es. perdite d'acqua, porte mal funzionanti, ecc.)
 - Varie (sono ricomprese in tale voce comunicazioni di eventi che abbiano comportato infortuni, cadute o altro accadimento che possa potenzialmente comportare una responsabilità di APSS);
- Descrizione dell'evento.

4.2. Mensilmente, l'appaltatore mette a disposizione di APSS in formato elettronico ed editabile le quantità erogate (es. numero ore effettuate, numero ronde, n. interventi, ecc.).

4.3. Entro la fine del mese di gennaio di ogni anno, l'appaltatore invia ad Apss un report riassuntivo dei corsi di formazione e di aggiornamento frequentati dal personale nell'anno precedente, con indicazione sintetica di argomenti, ore ed elenco del personale che vi ha partecipato. Nel medesimo report deve essere data evidenza degli aggiornamenti in scadenza nell'anno in corso.

A fini di controllo e monitoraggio, APSS potrà esigere dall'appaltatore idonea prova scritta di quanto dichiarato nel report (ad es. attestato di partecipazione al corso).

Sul tema della formazione del personale, vedasi anche il paragr. 9 con riferimento al lotto 1 e il paragr. 13 con riferimento al lotto 2.

5. Principale normativa di riferimento

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente. L'attività di vigilanza privata è disciplinata da molteplici fonti normative e regolamentari; tra queste, le principali sono:

- Regio Decreto n. 773 del 18 giugno 1931 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza" (TULPS);
- Regio Decreto-legge n. 1952 del 26 settembre 1935 convertito in legge con Legge n. 508 del 19 marzo 1936 "Disciplina del servizio delle Guardie Particolari Giurate";
- Regio Decreto-legge n. 2144 del 12 novembre 1936 convertito in legge con Legge n. 526 del 3 aprile 1937 "Disciplina degli Istituti di Vigilanza privata";
- Regio Decreto n. 635 del 6 maggio 1940 "Regolamento di esecuzione dei TULPS";
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Legge n. 248 del 04 agosto 2006 "Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 4 luglio 2006, n. 223, recante disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale";
- Decreto Ministeriale del 9 gennaio 2008 "Individuazione delle infrastrutture critiche informatiche d'interesse nazionale";
- Decreto Legge n. 59 dell'8 aprile 2008 convertito in Legge n.111 del 6 giugno 2008 "Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e l'esecuzione di sentenze della corte di giustizia delle comunità europee";
- Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro";
- COM (2008) 400 del 16 luglio 2008 Comunicazione della Commissione delle Comunità Europee al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Appalti pubblici per un ambiente migliore";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 269 dell'1 dicembre 2010 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità" degli istituti 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";
- Decreto Legislativo n. 61 dell'11 aprile 2011 "Attuazione della Direttiva 2008/114/CE recante l'individuazione e la designazione delle infrastrutture critiche europee e la valutazione della necessita di migliorarne la protezione";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 115 del 4 giugno 2014 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della 6 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";
- Decreto Ministero della Giustizia n. 201 del 18 novembre 2014 "Regolamento recante norme per l'applicazione, nell'ambito dell'amministrazione della giustizia, delle disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro";
- Disciplinare del Ministero dell'Interno del 24 febbraio 2015 "Disciplinare per la valutazione della conformità degli Istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 56 dell'11 maggio 2015 "Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell'interno 1o dicembre 2010, n. 269: Disciplina delle caratteristiche minime del progetto

organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti 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”;

- Altre specifiche disposizioni impartite dai tutori dell'ordine pubblico nella provincia di esecuzione o svolgimento dei servizi richiesti.

Devono altresì indicarsi le seguenti circolari e disciplinari:

- Circolare del Ministero dell'Interno 24 marzo 2011 “Vademecum operativo – Disposizioni operative per l’attuazione del Decreto Ministeriale 1.12.2010, nr.269, in materia di capacità tecnica e qualità dei servizi degli istituti di vigilanza e investigazione privata”;
- Circolare del Ministero dell'Interno del 1 dicembre 2010 - Attivita di telesorveglianza e portierato”;
- Circolare del Ministero dell'Interno del 5 febbraio 2013 “Trasmissione di quesiti in materia di vigilanza e custodia di proprietà immobiliari e mobiliari”;
- Disciplinare del Ministro dell'Interno del 24 febbraio 2015 “Disciplinare per la valutazione della conformità degli Istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente”.

Si intendono altresì applicabili le vigenti norme tecniche di livello nazionale (sigla UNI o CEI), europeo (sigla EN) e internazionale (sigla ISO), il cui riconoscimento giuridico delle norme tecniche è soddisfatto dalla Legge n. 46 del 5 marzo 1990 “Norme per la sicurezza degli impianti”, che recita all’art. 7 comma 1: “Le imprese installatrici sono tenute a eseguire gli impianti a regola d’arte utilizzando allo scopo materiali parimenti costruiti a regola d’arte. I materiali e i componenti realizzati secondo le Norme tecniche di sicurezza dell’Ente Italiano di Unificazione (UNI) e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI), nonché nel rispetto di quanto prescritto dalla legislazione tecnica vigente in materia, si considerano costruiti a regola d’arte”.

I principali riferimenti tecnici sono i seguenti:

- Serie normativa EN 50131, sui sistemi antintrusione;
- Serie normativa EN 50132, sui sistemi di videosorveglianza;
- Serie normativa EN 50133, sui sistemi di controllo accessi;
- Serie normativa EN 50518, sulle centrali di ricezione e gestione allarmi;
- Norma EN 1300:2013, sulle serrature ad alta sicurezza;
- Norma EN 1303:2005, sulle serrature europee per porte e finestre;
- Norma EN 14450:2005, sulle casseforti;
- Norma UNI EN 13306:2010, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10749:2003, sulla gestione dei materiali per la manutenzione;
- Norma UNI 10147:2013, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10459:2015, sul professionista della security;
- Norma UNI 11126:2004, sulla telemanutenzione;
- Serie normativa IEC 62676, sugli impianti di videosorveglianza.

6. Descrizione del servizio

6.1. Per Servizio di vigilanza attiva si intende il servizio, svolto dalle G.P.G., atto ad evitare il verificarsi di eventi di natura criminale, nonché a sopperire agli stessi qualora si configuri una tale ipotesi. Il servizio oggetto del lotto 1 comprende le seguenti attività:

- a) vigilanza attiva armata fissa e itinerante;
- b) vigilanza attiva non armata fissa e itinerante;

- c) servizi di vigilanza aggiuntivi:
 - i. ronde ispettive
 - ii. pronto intervento su chiamata
- d) servizi di vigilanza aggiuntivi opzionali: telesorveglianza con pronto intervento, televigilanza con pronto intervento.

L'appaltatore è tenuto, inoltre, a prestare i seguenti servizi gestionali accessori: gestione centrale operativa; produzione reportistica periodica.

Le G.P.G. devono essere costantemente collegate via radio con la Centrale Operativa.

La specificazione delle mansioni, l'organizzazione delle attività e l'individuazione dei punti di passaggio delle perlustrazioni saranno definiti in maniera puntuale prima dell'avvio del servizio; APSS potrà richiedere modifiche con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi (ovvero entro la tempistica migliorativa dichiarata in offerta). In casi limitati di estrema urgenza, APSS si riserva di richiedere modifiche con un preavviso di 24 ore solari.

6.2. Verifica attività. L'appaltatore si obbliga a certificare ad APSS l'avvenuto servizio (orario di inizio e fine turno/ispezione, percorso seguito), con scelta discrezionale riguardo agli strumenti di rilevazione adottati che dovranno, in ogni caso, assicurare la registrazione oggettiva non alterabile dei passaggi ed i loro tempi (da comprovarsi con bigliettini di controllo o timbrature elettroniche o con idoneo sistema installato dall'appaltatore), senza alcun onere aggiuntivo per APSS.

In particolare le modalità di controllo del servizio devono riguardare:

- a) controllo da parte di APSS: l'appaltatore deve permettere ad APSS la verifica dell'avvenuta ispezione;
- b) controlli interni da parte dell'appaltatore: l'appaltatore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate adatte alla verifica periodica della corretta esecuzione del servizio. Ogni eventuale "irregolarità" di servizio riscontrata dall'appaltatore circa la qualità delle prestazioni erogate dai propri operatori, deve essere immediatamente comunicata ad APSS.

6.3. Attività previste vigilanza attiva armata e non armata

Il servizio, ai sensi del D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett. b), dell'Allegato D e della norma UNI 10891, prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste", sia all'interno delle strutture che nelle aree esterne circostanti, con particolare attenzione ad accessi ed androni, con percorsi e modalità che verranno dettagliati al momento di avvio del contratto.

Fermo quanto previsto al paragrafo 1.4, si indicano di seguito, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le attività che potranno essere richieste alle G.P.G. nell'ambito del servizio di vigilanza attiva armata e non armata.

- Controllo dei movimenti di persone e/o cose in entrata e uscita agli accessi presso i luoghi o i locali indicati da APSS (ad esempio, con riferimento all'Ospedale S.Chiera di Trento, presso l'atrio e zone adiacenti, i piazzali di ingresso e in corrispondenza dei diversi accessi della struttura), se richiesto da APSS anche attraverso l'utilizzo di ausili tecnologici (es. impianto di videosorveglianza, impianti di allarmi, ecc.).
- Verificare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto e l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni di APSS.
- Garantire la sicurezza dei luoghi, controllare con discrezione l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e/o cose.
- Allontanamento, se necessario anche mediante segnalazione immediata alle forze dell'ordine, di persone estranee all'attività di APSS che stazionano senza titolo o idoneo motivo nei locali di

APSS e/o arrechino pregiudizio all'ordinata fruizione delle strutture di APSS ovvero cagionino disturbo o molestie al personale o agli utenti di APSS (ad esempio, venditori abusivi, mendicanti, persone senza fissa dimora che stazionano nei locali di APSS, ecc.).

- Vigilanza della sede indicata, dei luoghi e dei beni in essa presenti (attrezzature, impianti tecnologici, beni mobili) al fine di evitare danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti, deturpazioni, stazionamenti impropri, utilizzi impropri di beni e attrezzature di APSS. Ad esempio, la G.P.G. deve accertarsi che le carrozzine presenti nella *hall*, messe a disposizione delle persone con ridotta capacità motoria, non siano condotte al di fuori del perimetro ospedaliero; lo stesso vale per ogni altro materiale sanitario e non sanitario di proprietà o in uso di APSS, quali coperte, lenzuola, ecc..
- Perlustrazioni estemporanee frequenti nei luoghi indicati da APSS (ad esempio, lungo i corridoi che conducono ai reparti e all'interno dei reparti, in particolare ove sono collocate le sedute d'attesa). Nel corso delle ispezioni le G.P.G. dovranno: controllare lo stato di apertura e chiusura degli accessi, rilevare eventuali fatti e/o situazioni che rappresentino indizi di furti, danni ed effrazioni, accertare situazioni anomale o di pericolo con immediato coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti.
- Provvedere all'apertura e chiusura degli accessi e alla bonifica di tutti i locali al momento della chiusura degli uffici ed alla cessazione di tutte le attività (accertamento della presenza di persone estranee, ecc.).
- Attivazione, disattivazione e segnalazione di anomalie degli ausili tecnologici di sicurezza (impianti antintrusione, impianti d'allarme, ecc.) installati presso APSS.
- Vietare l'ingresso di automezzi privi di autorizzazione nelle aree di APSS e svolgere una funzione di filtro degli automezzi privati che accedono alle strutture per la movimentazione dei pazienti.
- Segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas e ogni situazione di possibile pericolo o danno a persone, beni immobili e mobili.
- Primo intervento in caso di incendio, secondo le indicazioni fornite dall'APSS.
- Controllo dei dispositivi antincendio attivi e passivi secondo, le indicazioni fornite da APSS.
- Qualora necessario per gestire le situazioni critiche, il personale individuato da APSS potrà richiedere il supporto della GPG in turno (ove presente), contattandola tramite telefono cellulare.
- Gestire le code di visitatori/pazienti in attesa, adottando appropriate tecniche per tranquillizzare le persone in attesa che potrebbero manifestare segni d'impazienza e irritabilità (es. sindrome di Tourette).
- Rilasciare informazioni di cortesia.
- Rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza della sede indicata nonché eventuali ipotesi di reato, e la contestuale segnalazione al referente di struttura indicato da APSS.
- Gestione di eventi particolari che determinano situazioni di emergenza (ad esempio, richiesta intervento per allontanamento persone indesiderate, richiesta di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte di APSS).
- Richiesta di intervento alla propria Sala Operativa per fronteggiare eventuali situazioni di maggior rischio e/o di difficile soluzione.

- Pronta chiamata delle forze dell'Ordine, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati (perpetrati o tentati) o altre anomalie che possano costituire fonte di pericolo per persone (pazienti, visitatori, dipendenti di APSS, G.P.G.) o beni immobili e mobili di APSS.
- Svolgimento di protezione complementare alla forza pubblica in considerazione delle speciali esigenze di sicurezza che richiedono le tipologie di siti, quali le strutture ospedaliere.
- Ogni altra attività coerente con il servizio di vigilanza attiva.
- Ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei 269/2010 emendato con D.M.56/2015.

6.4. Vigilanza attiva armata

Ferma la facoltà prevista al paragrafo 1.3, il servizio di vigilanza attiva armata - in base alle attuali esigenze di APSS - sarà svolto dall'appaltatore presso l'Ospedale S. Chiara in Largo Medaglie d'Oro a Trento, 7 giorni su 7 (festivi inclusi), per una durata di 7 ore al giorno da svolgersi in fascia diurna in orario spezzato compreso tra le ore 7.00 e le ore 22.00.

Con particolare riferimento all'Ospedale S. Chiara, al fine di rendere il servizio quanto più possibile efficace, si ipotizza una ripartizione delle attività in base all'orario di svolgimento del servizio come di seguito indicato:

- Quattro ore al giorno obbligatoriamente nelle seguenti fasce orarie:
 - 7.00 – 9.00 sosta nell'atrio con particolare attenzione ai corridoi laterali ed effettuazione di un giro di perlustrazione nei reparti;
 - 20.00 – 22.00 sosta e controllo nell'atrio; due giri di perlustrazione nei reparti con particolare attenzione ai vuotatoi e ai locali dove sono installati i distributori automatici.
- Ulteriori tre ore al giorno distribuite nella fascia oraria 9.00 – 20.00.

La turnistica sarà stabilita all'avvio del servizio e, successivamente, di mese in mese attraverso la definizione preventiva di un calendario mensile. L'alternanza tra orari mattutini e pomeridiani avrà frequenza almeno settimanale. APSS si riserva di modificare gli orari e/o i giorni e/o le modalità con cui eseguire le prestazioni richieste, dando all'appaltatore un preavviso almeno 5 giorni lavorativi. In casi limitati di estrema urgenza, APSS si riserva di richiedere modifiche con un preavviso di 24 ore solari.

6.5. Vigilanza attiva non armata

Ferma la facoltà prevista al paragrafo 1.3, il servizio di vigilanza attiva non armata - in base alle attuali esigenze di APSS - sarà svolto dall'appaltatore all'interno dei Servizi per le Dipendenze (SerD), in giorni feriali, in fascia oraria diurna.

6.6. Servizi di vigilanza aggiuntivi: ronde ispettive mediante autopattuglia e pronto intervento su chiamata di APSS.

I servizi di vigilanza aggiuntivi di seguito descritti sono richiesti 365 all'anno (festivi inclusi), in orario diurno e/o notturno, in tutti e sette gli ambiti territoriali di APSS.

Tali servizi potranno essere richiesti in qualsiasi struttura di APSS, sull'intero territorio provinciale. A mero titolo esemplificativo, si allega al capitolato l'elenco di tutte le strutture di APSS, specificando che tale documento rappresenta l'elenco delle strutture in cui potenzialmente (ma non necessariamente) potrà essere richiesto il servizio. APSS si riserva di integrare/modificare l'elenco in caso di variazioni che dovessero intervenire nelle strutture in sua disponibilità.

APSS si riserva di non richiedere immediatamente l'esecuzione dell'intero fabbisogno indicato, ma di attivare il servizio gradualmente nel corso dell'esecuzione del contratto: i quantitativi totali indicati, pertanto, potranno non essere uniformemente distribuiti né a livello temporale, né spaziale (con riferimento ai diversi ambiti territoriali).

Con riferimento a determinate aree di rischio particolare indicate da APSS, ad esempio Rems di Pergine, Servizio per le Dipendenze (Ser.d), Servizio Psichiatrico per la Diagnosi e cura (S.P.D.C.), ecc., si richiede all'appaltatore di eseguire il servizio adottando ulteriori misure di sicurezza idonee ad evitare ogni rischio legato alla presenza di armi in tali ambiti; tali misure dovranno essere concordate con APSS ad avvio servizio.

a) Ronde ispettive mediante autopattuglia

Il servizio - erogato nel rispetto delle modalità previste nel D.M. 269/2010 (in particolare nell'Allegato D, Sezione III, 3c) e finalizzato a prevenire eventi di natura criminale e/o accidentale - consiste nella vigilanza saltuaria di zona delle aree esterne e/o interne di APSS, da effettuarsi mediante ronde in autopattuglia di durata massima di 15 minuti ciascuna.

La ronda è da eseguirsi in orari intervallati mediante autopattuglia o, nel caso di ispezioni interne o in aree che non permettono l'accesso con autovettura, a piedi. La velocità della vettura durante la ronda dovrà essere a "passo d'uomo".

Il servizio deve essere espletato mediante l'utilizzo di autopattuglia chiaramente identificabile con il logo tipo aziendale dell'Appaltatore e dotata di radio veicolare in costante collegamento con la propria Centrale Operativa.

In fase di avvio del servizio, APSS fornirà le informazioni precise circa luogo di esecuzione, numero dei passaggi richiesti, fasce orarie, frequenze, aree e percorsi da vigilare.

Il fabbisogno stimato totale annuo è pari a n. 5110 ronde all'anno. Fermo quanto sopra indicato al punto 6.6. (attivazione graduale del servizio), si ipotizza, in via del tutto indicativa e non vincolante per APSS, una suddivisione del fabbisogno totale in 2 ronde al giorno (in orario prevalentemente notturno) per ogni ambito territoriale.

Si sintetizzano di seguito, le principali attività da eseguirsi durante ciascuna ronda:

- il controllo degli accessi alla struttura;
- ispezionare il perimetro del sito secondo i percorsi concordati con APSS;
- l'eventuale rilevamento di fatti, indizi e/o situazioni che ravvisino ipotesi di furti, danni ed effrazioni;
- l'accertamento di situazioni anomale o di pericolo quali principi di incendio, fughe di gas, acqua ed altri liquidi pericolosi;
- l'allontanamento di persone estranee intervenendo in presenza di presunte situazioni irregolari o illecite;
- rimuovere, se possibile, o segnalare ostacoli o impedimenti al libero e sicuro movimento di mezzi e persone (es. tombini spostati, detriti, bottiglie rotte);
- segnalare al Referente indicato da APSS la presenza di corpi illuminanti non funzionanti, indicandone con precisione la posizione.

Qualora nel corso del servizio siano riscontrate anomalie/emergenze il personale di vigilanza deve comportarsi come segue:

- **anomalia risolvibile** (ad esempio, presenza di cancelli, porte o finestre aperti senza che ad ulteriore ispezione si riscontrino segni di effrazione o intrusione nella struttura): il personale provvederà per proprio conto a far cessare lo stato di anomalia, segnalando ad APSS l'anomalia riscontrata la mattina seguente (o il primo giorno utile in caso di festivi);
- **anomalia non risolvibile / presenza di stati di emergenza** (allarme antincendio, incendio in corso, altra calamità, intrusione con scasso o danni evidenti ecc.) dovrà essere allertato il referente di APSS indicato al momento di avvio del servizio (o suo incaricato) e, se necessario, le competenti autorità

(Carabinieri, Polizia, Vigili del fuoco) mantenendosi a loro disposizione. Il personale di vigilanza è tenuto a redigere ed inviare ad APSS, entro le ore 9.00 della mattina successiva, uno specifico verbale di servizio che evidenzia quanto riscontrato.

In particolare, a seconda delle necessità di APSS il servizio di ronde ispettive mediante autopattuglia deve essere svolto in una delle seguenti modalità:

- ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna notturna o diurna;
- ronde ispettive mediante autopattuglia con ispezione esterna ed interna notturna o diurna.

In caso di mancato funzionamento dei collegamenti radio, il titolare dell'istituto, o un suo delegato, dovrà provvedere tempestivamente alla verifica delle apparecchiature utilizzate ed ad assicurare il ripristino immediato delle comunicazioni, intraprendendo ogni opportuna iniziativa atta a fornire la dovuta assistenza e l'ausilio occorrente al personale operante.

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente l'appaltatore deve fornire al personale addetto al servizio di vigilanza ispettiva quanto segue:

- mezzo di trasporto adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- mezzo di comunicazione con la Centrale Operativa (telefono cellulare, radio ricetrasmittente).

b) Pronto intervento su chiamata di APSS

L'attività di pronto intervento consiste nel servizio di vigilanza ispettiva non programmata svolto dalla GPG a seguito della ricezione di una richiesta da parte di APSS.

Il servizio è svolto da GPG dotate di adeguate protezioni personali e di automezzo radio collegato munito dei necessari contrassegni.

A seguito della richiesta di APSS, la centrale operativa invia presso la struttura indicata una pattuglia automunita; l'autopattuglia deve arrivare sul posto nel minor tempo possibile e comunque **non oltre 20 minuti dalla chiamata di APSS** (ovvero il minor tempo indicato dall'appaltatore in offerta tecnica).

Al fine di coordinare l'intervento con la massima efficienza, deve essere mantenuta una comunicazione costante tra le unità mobili e la centrale operativa.

Si indicano di seguito, a titolo esemplificativo, le principali operazioni che la pattuglia intervenuta dovrà effettuare nel corso del sopralluogo:

- prendere contatto con chi ha richiesto l'intervento, per acquisire ogni ulteriore elemento utile;
- osservare eventuali situazioni sospette (veicoli, persone, varchi nella recinzione, vetri rotti, ecc.);
- verificare la chiusura delle porte o delle finestre, raggiungibili da terra, relative alla zona dalla quale è partito l'allarme;
- raccogliere dai presenti informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale;
- richiedere, se necessario, rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio;
- compilare un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto, corredato da eventuale documentazione fotografica;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa di quanto sta accadendo mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione;
- nel caso siano riscontrate oggettive tracce di reati, le GPG devono informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare con le stesse;
- le attività indicate al paragrafo 6.3.

Le modalità di accesso alla struttura saranno definite ad avvio servizio con il responsabile di struttura.

Fermo quanto sopra indicato al punto 6.6. (attivazione graduale del servizio), si ipotizza, in via del tutto indicativa e non vincolante per APSS, un fabbisogno annuo totale di 2555 interventi, da suddividere in tutti e sette gli ambiti territoriali di APSS.

7. Servizi e prestazioni di vigilanza opzionali

APSS si riserva il diritto di attivare in opzione i servizi di seguito indicati (da paragr. 7.1 a 7.4).

Come indicato al paragr. 1.3, i servizi potranno essere richieste in qualsiasi struttura di APSS, sull'intero territorio provinciale. A mero titolo esemplificativo, si allegano al capitolato:

- l'elenco degli immobili in cui attualmente sono installati impianti di telesorveglianza e televigilanza, con la precisazione che tale elenco riporta la fotografia attuale degli impianti di APSS e che non necessariamente corrisponderà allo stato di fatto sussistente al momento di attivazione delle opzioni;
- come già indicato al paragr. 1.3, l'elenco di tutte le strutture di cui ha disponibilità APSS (di sua proprietà o di terzi), specificando che tale documento rappresenta l'elenco delle strutture in cui potenzialmente (ma non necessariamente) potrà essere richiesto il servizio. APSS si riserva di integrare/modificare l'elenco in caso di variazioni che dovessero intervenire nelle strutture in sua disponibilità.

Il fabbisogno delle opzioni di telesorveglianza e televigilanza è stimato su un numero indicativo di 30 immobili (15 televigilanza e 15 telesorveglianza). Tale indicazione, da considerarsi meramente indicativa e non vincolante per APSS, potrà variare in base alle effettive esigenze di APSS al momento di attivazione delle opzioni, nel rispetto dell'importo massimo annuale indicato in CSA – parte amministrativa (art. 7). Entro tale limite massimo, APSS si riserva pertanto di aumentare e/o diminuire il fabbisogno presunto indicato, modificare il numero di immobili, ecc..

7.1. Servizio di telesorveglianza con pronto intervento, con sistema di proprietà di APSS

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett.e), consiste nella *“gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti ovvero diretti da o verso un obiettivo fermo o in movimento, finalizzato all'intervento diretto della guardia giurata”*.

Il servizio di telesorveglianza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa dell'appaltatore, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso i locali di APSS.

Le comunicazioni tra impianto d'allarme e Centrale Operativa possono avvenire attraverso uno dei seguenti vettori di comunicazione, che deve essere messo a disposizione dall'appaltatore:

- combinatore GSM o GPRS completo di sim per traffico dati voce da interfacciare ad impianto esistente;
- con ponte radio bidirezionale compreso sistema GSM/ISDN;
- collegamento da remoto tramite rete.

In particolare, il collegamento, deve consentire di trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio, deve permettere di:

- avvisare immediatamente il referente di struttura di APSS (anche al fine di effettuare un intervento congiunto), secondo le istruzioni impartite ad avvio servizio;
- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto (ove presente) ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- nel caso di strutture in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente l'autopattuglia di zona dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.); l'autopattuglia deve arrivare sul posto richiesto entro 30 minuti dalla chiamata. L'intervento effettuato a seguito di allarme nell'ambito del servizio di televigilanza e telesorveglianza, **non** va computato all'interno degli interventi previsti per il pronto intervento su chiamata di APSS descritto al punto 6.5, lett. b);
- coordinare l'intervento dalla Centrale Operativa;

- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul registro di servizio tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, ecc.

In caso di eventuali anomalie le stesse devono essere formalizzate mediante apposito "verbale di servizio" che deve essere trasmesso ad APSS, entro le 24 ore successive al riscontro delle anomalie. Sul verbale e sul registro devono in ogni caso essere riportati la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto, il nome dell'eventuale referente di struttura di APSS contattato.

Ad avvio servizio, APSS indica all'appaltatore le strutture in cui lo stesso deve provvedere all'inserimento/disinserimento degli allarmi, secondo gli orari indicati da APSS.

L'appaltatore effettua quotidianamente almeno una verifica, attraverso la centrale operativa, del corretto inserimento di tutti gli allarmi installati nelle strutture di APSS, anche quelli autonomamente attivabili da APSS.

La centrale operativa deve rendersi in qualsiasi momento disponibile a modificare gli orari di inserimento/disinserimento degli allarmi in caso di necessità di APSS.

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

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

L'attività di presidio della centrale operativa dovrà essere h 24, giorni feriali e festivi.

7.2. Servizio di televigilanza con pronto intervento, con sistema di proprietà di APSS.

Il Servizio, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3, comma 2, lett. f), consiste nel *"controllo a distanza di un bene mobile od immobile con l'ausilio di apparecchiature che trasferiscono le immagini, allo scopo di promuovere l'intervento della guardia giurata"*.

Il servizio di televigilanza con pronto intervento deve consentire la gestione, presso una Centrale Operativa dell'Appaltatore, presidiata e attiva 24 ore su 24, delle immagini a seguito di allarme, pervenute dagli impianti TVCC installati presso le strutture di APSS.

I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione delle immagini, che devono essere messi a disposizione dall'Appaltatore possono essere di tipo telefonico o gestibili in rete. I vettori di comunicazione utilizzati per la trasmissione degli allarmi, che devono essere messi a disposizione dal Fornitore, possono essere di tipo radio o GPRS bidirezionali o tramite rete dati da remoto. In particolare, il collegamento deve consentire l'invio di immagini a seguito di allarme, nonché trasmettere differenti variazioni di stato del sistema di allarme quali intrusione, inserimento/disinserimento impianto, livello batteria, mancanza rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, questo tipo di configurazione del servizio deve permettere di:

- effettuare una video ispezione mediante il sistema di videosorveglianza, in dotazione alla Centrale Operativa, che deve essere in grado di ricevere i segnali video dell'area interessata visualizzando le immagini delle singole telecamere installate. Tutta l'attività deve avvenire nel rispetto della normativa sulla privacy;
- allertare immediatamente il referente di APSS (anche al fine di effettuare un intervento congiunto), secondo le indicazioni impartite ad avvio del servizio;

- allertare immediatamente la G.P.G. presente sul posto (ove presente) ed indirizzarla nell'area da cui è partito il segnale di allarme;
- nel caso di strutture in cui non sia presente una G.P.G., attivare immediatamente (entro 30 minuti) l'autopattuglia di zona, dando le coordinate dell'evento di allarme (es. sede interessata dall'evento, tipo di segnalazione ricevuta - intrusione, disattivazione impianto non autorizzata, manomissione, locale dell'edificio interessato dall'evento di allarme, mancanza rete, ecc.). L'intervento effettuato a seguito di allarme nell'ambito del servizio di televigilanza e telesorveglianza, **non** va computato all'interno degli interventi previsti per il pronto intervento su chiamata di APSS descritto al punto 6.5, lett. b);
- coordinare l'intervento in massima sicurezza attraverso la supervisione e il controllo dalla Centrale Operativa;
- rimanere in costante contatto radio con le autopattuglie di zona per verificare l'esito dell'intervento;
- allertare le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Polizia, etc.) in caso di necessità.

Successivamente le G.P.G. devono annotare sul "Registro di Servizio" tutte le informazioni relative all'evento: esito dell'intervento, orario di inizio e fine intervento, nominativi del personale intervenuto, anomalie riscontrate, uso delle chiavi sigillate, etc.

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

Dovrà essere assicurata, almeno 4 volte al giorno (di cui almeno 2 notturne), una tele ispezione programmata per verificare che le telecamere siano regolarmente funzionanti e trasmettano correttamente le immagini delle aree da proteggere e non vi siano situazioni anomale che comportino l'attivazione di segnali di allarme. L'esito di tale verifiche dovrà essere annotato nel registro.

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

L'attività di presidio della centrale operativa dovrà essere h 24, giorni feriali e festivi.

Come indicato all'art. 24 del CSA – parte amministrativa al quale si rimanda, in caso di attivazione dell'opzione del servizio di televigilanza l'Appaltatore sarà nominato Responsabile del Trattamento. In fase di avvio del servizio APSS fornirà all'Appaltatore le prescrizioni relative al trattamento, comprese le misure di sicurezza che l'Appaltatore dovrà attuare per garantire la protezione dei dati.

7.3. Attivazione delle opzioni di telesorveglianza e/o di televigilanza con sistema di proprietà dell'appaltatore.

APSS si riserva la facoltà di attivare il servizio di telesorveglianza e/o di televigilanza con sistema di proprietà dell'appaltatore. In tal caso, **le specifiche tecniche** degli impianti e delle apparecchiature dovranno avere caratteristiche non inferiori a quelle indicate nella convenzione Consip "Sistemi di videosorveglianza 2" o altra convenzione attiva ed essere, **in ogni caso, preventivamente concordate con APSS.**

Come indicato all'art. 24 del CSA – parte amministrativa al quale si rimanda, in caso di attivazione dell'opzione del servizio di televigilanza con sistema di proprietà dell'Appaltatore, quest'ultimo sarà nominato Responsabile del Trattamento. In fase di avvio del servizio, APSS fornirà all'Appaltatore le prescrizioni relative al trattamento dei dati e alla conservazione delle immagini, comprese le misure di sicurezza che l'Appaltatore dovrà attuare per garantire la protezione dei dati. A fronte di specifiche esigenze di ulteriore conservazione dei dati ed estrazione immagini (in caso di specifica richiesta investigativa dell'Autorità giudiziaria o di Polizia giudiziaria), l'appaltatore è tenuto a conservare i dati per tutto il periodo necessario indicato da APSS e a provvedere all'estrazione delle immagini secondo le indicazioni fornite da APSS.

La manutenzione full risk, ordinaria e straordinaria, sarà a carico dell'appaltatore e comprenderà:

- n. 2 manutenzioni ordinarie annuali programmate per impianto/attrezzatura o il maggior numero se indicato (o anche solo consigliato) nel manuale d'uso o scheda tecnica, da concordare con APSS;
- interventi straordinari di manutenzione correttiva, da eseguirsi entro 24 ore dalla rilevazione in remoto dell'appaltatore del malfunzionamento o dalla richiesta di APSS. Per manutenzione correttiva si intende l'insieme di interventi di riparazioni e sostituzioni parziali o integrali volte al ripristino delle funzionalità iniziali del sistema/apparecchiatura non ricomprese nelle attività di manutenzione preventiva.
- tutti i pezzi di ricambio necessari, nonché della relativa mano d'opera;
- trasferta e manodopera;
- compilazione e tenuta del registro di manutenzione in doppia copia, di cui una depositata presso APSS.

L'appaltatore, inoltre, dovrà redigere degli appositi report per la registrazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Nella suddetta reportistica dovranno essere evidenziate eventuali problematiche ostative alla risoluzione del guasto entro le 24 ore. In tal caso, l'appaltatore dovrà chiarire la causa del preventivato ritardo e specificare il tempo di riconsegna delle attrezzature.

In caso di riparazioni che richiedano tempi di risoluzione superiori ai tre giorni lavorativi, l'appaltatore dovrà dotare APSS di apposito muletto (apparecchio sostitutivo) per garantire il proseguo delle attività di sorveglianza.

La manutenzione dovrà essere effettuata da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti.

A fine appalto, APSS potrà riscattare gratuitamente gli impianti di videosorveglianza e allarme con vita superiore a 4 anni installati dall'appaltatore.

7.4. Ulteriori prestazioni attivabili opzionalmente da APSS

Oltre ai servizi opzionalmente attivabili sopra indicati ai punti da 7.1 a 7.3, APSS si riserva il diritto di aumentare opzionalmente le prestazioni del contratto sino ad un massimo del 50% del fabbisogno indicato. Entro tale limite, APSS si riserva nello specifico di poter esercitare una o più delle seguenti facoltà:

- aumentare le quantità delle prestazioni richieste in capitolato, in orario diurno e/o notturno, in giorni feriali e/o festivi;
- attivare il servizio oggetto del lotto 1 in strutture ulteriori rispetto a quelle inizialmente indicate in capitolato e nei suoi allegati, in orario diurno e/o notturno, in giorni feriali e/o festivi.
- modificare e/o integrare le prestazioni richieste all'appaltatore in capitolato con prestazioni analoghe, rientranti nell'oggetto dell'appalto;
- attivare, in determinati siti in cui dovesse sorgere l'esigenza temporanea, il servizio oggetto del lotto 1 per periodi di tempo limitati non coincidenti con la durata contrattuale dell'appalto (ad es. cantieri, magazzini, strutture dismesse, ecc.).

8. Personale impiegato – requisiti specifici lotto 1

Oltre a quanto previsto al paragrafo 3.2 "Personale impiegato – Requisiti generali", i servizi oggetti del lotto 1 devono essere resi attraverso personale in possesso della qualifica formalmente riconosciuta di Guardia Particolare Giurata (rilasciata dal Prefetto ai sensi del R.D. n.773/1931 s.i.m., in corso di validità), nonché dei seguenti ulteriori requisiti (oltre a quelli migliorativi dichiarati in offerta tecnica):

- Con riferimento al servizio di vigilanza attiva armata:
 - almeno un anno di esperienza come GPG in servizi di vigilanza armata;
 - possesso di regolare Licenza di Porto d'armi, in corso di validità;
 - possesso di attestato di "Addetto antincendio a rischio elevato 16 ore".
- Con riferimento al servizio di vigilanza attiva non armata:
 - almeno un anno di esperienza come GPG in servizi di vigilanza;

- possesso di attestato di “Addetto antincendio a rischio elevato 16 ore”.
- Con riferimento ai servizi di vigilanza aggiuntivi di ronde e pronto intervento e ai servizi opzionali di telesorveglianza e videosorveglianza:
 - almeno un anno di esperienza come GPG in servizi di vigilanza;
 - possesso di regolare Licenza di Porto d’armi, in corso di validità.

Ogni G.P.G. addetta ai servizi di vigilanza dovrà:

- indossare, durante l’espletamento del servizio, l’uniforme approvata dalle competenti autorità (fornita dall’appaltatore con oneri a proprio carico) con ben visibile nella parte superiore del corpo la tessera di riconoscimento munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della privacy;
- essere provvista delle seguenti dotazioni tecniche:
 - torcia portatile di illuminazione sussidiaria;
 - (ad esclusione della vigilanza non armata) arma da fuoco personale della GPG dotata di fondina con sistema di sicurezza a doppio livello di ritenzione;
 - ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza di Istituto, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva;
 - smartphone o tablet, in grado di effettuare telefonate di servizio, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie.

9. Formazione del personale

Le G.P.G. impiegate nel servizio devono essere adeguatamente formate, istruite ed aggiornate per svolgere le prestazioni di vigilanza cui sono preposte, in particolare sui seguenti aspetti:

- rischi professionali correlati sia all’attività specificamente svolta, che ai luoghi di lavoro;
- azioni che possono essere intraprese per prevenire l’insorgere e gestire le situazioni di pericolo e di emergenza.

Tutte le G.P.G. impiegate nell’appalto devono possedere, entro sei mesi dall’avvio del servizio, una formazione della durata minima di 8 ore (ovvero della durata migliorativa indicata in offerta tecnica) sulle seguenti tematiche: teoria dell’aggressività e condotte aggressive, forme di prevenzione e gestione dell’escalation aggressiva e dell’aggressività.

Nell’ipotesi in cui il personale sia già in possesso della formazione richiesta, questa deve essere avvenuta nel biennio antecedente alla data di scadenza del bando; in caso contrario deve essere ripetuta entro i termini sopra indicati.

In caso di inserimento di nuovo personale nel corso dell’esecuzione del contratto, la formazione deve avvenire entro 6 mesi dall’inserimento.

Su tali tematiche, oltre alla formazione iniziale l’appaltatore deve garantire a tutto il personale impiegato almeno un aggiornamento nel corso della durata del contratto (cinque anni); in caso di eventuale rinnovo del contratto per ulteriori quattro anni, dovrà essere effettuato un ulteriore aggiornamento per tutto il personale impiegato.

L’appaltatore deve inviare ad APSS idonea documentazione attestante l’avvenuta formazione entro 7 mesi dall’avvio del servizio e, successivamente, nei termini indicati al paragrafo 4 “Registro di servizio e reportistica” al quale si rimanda.

10. Gestione centrale operativa

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti al lotto 1 dovranno essere gestiti dall'Appaltatore mediante una centrale operativa che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle normative vigenti, ai sensi del D.M. 269/10 e del D.M. 115/2014 e ss.mm.ii.

I costi gestionali della centrale operativa sono ricompresi nel costo per il servizio di vigilanza.

Le fasi essenziali del processo di controllo e gestione che dovranno essere garantite sono le seguenti:

- accertamento e analisi iniziale dell'evento e sua localizzazione (ove non sussista una reale situazione di rischio, rimozione della causa scatenante l'allerta);
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale di vigilanza oltre che, se necessario, delle Forze dell'Ordine;
- monitoraggio delle fasi evolutive dell'intervento;
- valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell'intervento all'attenzione di APSS;
- chiusura dell'intervento con trasmissione del verbale ad APSS.

LOTTO 2 servizio di portierato e sorveglianza

11. Descrizione del servizio

Il servizio di portierato e sorveglianza comprende l'insieme di attività finalizzate a favorire l'ordinata fruizione di beni mobili e immobili di APSS da parte di utenti, visitatori, fornitori, terzi in generale e dipendenti di APSS, da erogarsi presso le strutture di APSS dislocate sull'intero territorio provinciale.

Il servizio prevede la presenza continuativa del personale dell'appaltatore addetto al servizio presso le strutture indicate di APSS, durante gli orari stabiliti in fase di avvio del servizio.

In base alle attuali esigenze di APSS il servizio è richiesto 7 giorni su 7 (festivi inclusi), in orario diurno e notturno, secondo quanto indicato a titolo esemplificativo all'allegato "Strutture lotto 2".

La specificazione delle mansioni e l'organizzazione delle attività saranno definite in maniera puntuale da APSS prima dell'avvio del servizio e potranno essere successivamente modificate da APSS con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi (ovvero la tempistica migliorativa indicata in offerta). In casi limitati di estrema urgenza, APSS si riserva di richiedere modifiche con un preavviso di 24 ore solari.

Ai fini del presente lotto 2 per sorveglianza si intende l'attività di vigilanza passiva dell'immobile custodito, non implicante un obbligo di difesa attiva degli immobili ma una normale tutela della proprietà privata e della funzionalità dell'azienda.

Fermo quanto previsto al paragrafo 1.4, si riporta di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di portierato e sorveglianza potrà essere chiamato a svolgere.

Apertura e Chiusura degli edifici.

Provvedere all'apertura e chiusura degli edifici nel rispetto degli orari e modalità indicate da APSS in sede di avvio del servizio:

- apertura e chiusura giornaliera degli accessi, dei cancelli pedonali e carrabili e dei locali indicati da APSS, comprensiva della verifica dello stato di porte e serrande. Il personale dovrà permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, ecc., previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento;
- ispezione dei locali durante l'apertura, prima della chiusura e, se richiesto, nell'arco dell'orario di servizio, finalizzata a: rilevare la presenza di persone all'interno della struttura; provvedere alla corretta gestione delle luci (accensione all'apertura, spegnimento alla chiusura), alla chiusura delle finestre e degli ulteriori punti di accesso; rilevare eventuali guasti e anomalie e verificare che le uscite di sicurezza siano chiuse (non accessibili dall'esterno), prive d'ingombri e perfettamente funzionanti; ecc.;–controllare il regolare funzionamento degli impianti tecnologici e l'utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnali antincendio, riscaldamento, etc.; attivare richieste di intervento in caso di rilevazione anomalie agli impianti, secondo le istruzioni fornite da APSS;
- monitoraggio dei sistemi di allarme e di sorveglianza e videosorveglianza all'apertura e chiusura delle sedi, con l'obbligo, in caso di allarme, di immediata segnalazione ad APSS.

Accoglienza, regolazione e controllo dei flussi di accesso (personale, utenti, fornitori, visitatori, ecc.).

Gestire l'accoglienza di ospiti, visitatori, pazienti, fornitori, ecc. e fornire loro informazioni, impostando in modo sereno e costruttivo il rapporto comunicativo; monitorare e regolare i flussi di accesso alle strutture di APSS. Il personale sarà tenuto ad esempio a provvedere alle seguenti attività:

- indicazione ai visitatori del piano e degli uffici/sale/reparti di destinazione;
- preavviso telefonico al personale presso il quale i visitatori sono diretti;

- assistenza agli utenti portatori di handicap, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza per facilitare l'accesso ai siti, avendo cura di assicurare loro la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione o facilitando soluzioni alternative che non arrechino intralcio;
- utilizzo di strumenti informatici (PC, browser, posta elettronica, strumenti di videoscrittura e calcolo elettronico) per la consultazione e l'aggiornamento di informazioni;
- gestione di eventuali code di visitatori in attesa, adottando appropriate tecniche per tranquillizzare le persone in attesa che potrebbero manifestare segni d'impazienza e irritabilità (sindrome di Tourette);
- supporto all'utenza, mediante smistamento della stessa e sintetica informazione.
- registrazione dell'orario di entrata e del documento di identificazione, con riconsegna del documento e registrazione dell'orario di uscita ove richiesto da APSS;
- ritiro e conservazione dei documenti per il periodo di permanenza dei rispettivi titolari;
- distribuzione di un tesserino identificativo in dotazione per l'accesso di ospiti e personale esterno;
- attività connesse ad eventuali pre – triage, atte a regolare il corretto accesso alle strutture aziendali (ad esempio, controllo del rispetto delle regole e indicazioni per l'accesso alle strutture, verifica della compilazione della documentazione necessaria, indicazione all'utenza dell'entrata corretta, chiamata ai numeri di riferimento in caso di necessità, ecc.).

Monitoraggio accessi.

- monitoraggio degli accessi attraverso i sistemi eventualmente presenti, con segnalazione al personale indicato da APSS di eventuali presenze estranee;
- verificare che nessuna persona sconosciuta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta;
- presidio dei locali o delle aree adibite a portineria/guardiola; compiti di sorveglianza nell'ambito del complesso immobiliare, sia all'interno che all'esterno, intervenendo se necessario attraverso segnalazione tempestiva ai soggetti indicati da APSS o, se del caso, alle Forze dell'Ordine, di tutte le anomalie che dovessero riscontrare in merito alla sicurezza dello stabile e/o dei suoi occupanti;
- monitorare l'impianto di allarme antintrusione collegato alla portineria e, in caso di allarme, di darne immediata notizia ai soggetti indicati da APSS per i necessari interventi.

Regolazione dell'afflusso delle vetture ai parcheggi.

Garantire il controllo e la regolazione degli accessi degli automezzi in entrata e in uscita nelle aree cortilive e di parcheggio (ove presenti), attivando quando presenti i sistemi di accesso (barriere automatiche, cancelli, ecc.) e verificando che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati e in conformità a eventuali Regolamenti aziendali di struttura. Nel caso in cui il passo carrabile della sede venga occupato arbitrariamente, l'addetto dovrà intervenire tempestivamente per consentire il regolare transito.

Custodia delle chiavi e/o di altri oggetti.

Provvedere alla custodia, consegna e ritiro delle chiavi di locali, uscite di sicurezza, automezzi aziendali, ecc., previa verifica delle autorizzazioni e compilazione del registro chiavi, secondo le disposizioni che verranno impartite. Custodia di eventuali altri oggetti.

Reception e attività di front office.

La prestazione comprende:

- il servizio di prima informazione (informazioni di massima sugli orari dei servizi, sull'attività e le funzioni di APSS, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica, o ancora sull'opportunità di consultare il sito web di APSS, ecc.);
- la consegna di modulistica specifica e di formulari;
- collaborazione nella ricerca del personale dipendente;
- la prenotazione di taxi per utenti esterni, ove necessario;
- prenotazione e gestione di sale riunioni; assistenza alle sale in occasione di manifestazioni, incontri, convegni, attività formative organizzate da APSS o da soggetti esterni, comprese le attività di

allestimento, di movimentazione degli arredi, di posizionamento della relativa cartellonistica (anche in area di pertinenza esterna) e di riordino delle sale a fine convegno, incontro o evento; gestire il servizio di distribuzione di strumenti multimediali o altri accessori messi a disposizione di APSS in favore dei visitatori;

- issare e ammainare le bandiere, avendo cura di verificare che le stesse siano correttamente esposte ed in buone condizioni.

Ricezione e smistamento della posta.

Fornire le corrette indicazioni per la consegna di qualsiasi tipo di posta di interesse aziendale (corrispondenza ordinaria, lettere raccomandate, telegrammi, pacchi, plichi postali, ecc.) e, ove richiesto, attivarsi per il ritiro della posta per conto dell'interessato.

Gestione centralino telefonico.

Gestione del centralino, smistamento delle telefonate in entrata nonché effettuazione delle chiamate in uscita richieste espressamente dai vari uffici. Gestione delle chiamate in reperibilità.

Gestione misure di Sicurezza e allarmi.

Gestire gli impianti di allarme (ove presenti e ove richiesto da APSS), gestire eventuali sistemi di sicurezza, rilevazione degli allarmi predisposti ed esecuzione dei piani di sicurezza in caso di emergenza compreso la partecipazione alle squadre di emergenza ove previsto; azionare, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme predisposti ed attivare, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie; svolgere, nei casi di emergenza e/o di pericolo che si dovessero verificare all'interno degli edifici, specifica funzione di collegamento con le squadre di emergenza e i soccorsi esterni.

Passaggio di consegne.

Deve essere garantito adeguato passaggio di consegne tra personale montante e smontante, inteso come trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno della struttura di APSS. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro di servizio (segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, etc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.

Ulteriori attività.

- controllo e collaborazione per far rispettare i divieti prescritti da APSS (es. divieto di fumo, divieto di ingresso di animali, divieto di accesso a particolari locali anche da parte del personale di APSS);
- collaborare all'attività di custodia ed alla buona conservazione di beni, locali ed impianti, segnalando usure, danneggiamenti e guasti al personale indicato di APSS;
- collaborazione e supporto ai seggi e alla direzione nelle operazioni di voto in caso di elezioni;
- ulteriori attività richieste da APSS rientranti nell'oggetto dell'appalto.

12. Personale impiegato – requisiti specifici lotto 2

Oltre a quanto previsto al paragrafo 3.2 “Personale impiegato – Requisiti generali”, il personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del lotto 2 deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- possesso dell'attestato di “Addetto antincendio per rischio elevato – 16 ore”;
- capacità di esprimersi correttamente in lingua italiana;
- possesso di conoscenze informatiche di base, nonché di conoscenze di base per l'utilizzo di apparecchiature audio video, di impianti di sicurezza e controllo accessi e di apparati telefonici di centralino;

- possesso di capacità comunicative e relazionali idonee ad una corretta gestione delle diverse tipologie di utenza, rispondenti a standard comportamentali di cortesia, disponibilità, capacità di risposta e collaborazione adeguati.

L'appaltatore, a proprie spese, deve fornire al personale impiegato nel servizio:

- una divisa decorosa e adeguata alle funzioni da svolgere, che abbia le caratteristiche concordate con APSS. In fase di avvio del servizio (ovvero di eventuale attivazione delle opzioni previste), APSS si riserva di richiedere all'appaltatore di dotare il personale di divise differenti a seconda delle strutture in cui eseguire il servizio;
- smartphone o tablet in grado di effettuare telefonate di servizio, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie;
- apparecchiatura ricetrasmittente portatile, ove necessario.

13. Formazione

Il personale impiegato nel servizio deve essere adeguatamente formato, istruito ed aggiornato per svolgere le prestazioni cui è preposto, in particolare sui seguenti aspetti:

- rischi professionali, connessi sia all'attività specificamente che ai luoghi di lavoro;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti;
- utilizzo dei mezzi, strumentazioni, apparecchiature necessarie per l'espletamento del servizio.

Tutto il personale impiegato nell'appalto deve possedere, entro sei mesi dall'avvio del servizio, una formazione della durata minima di 8 ore (ovvero della durata migliorativa indicata in offerta tecnica) sulle seguenti tematiche: teoria dell'aggressività e condotte aggressive, forme di prevenzione e gestione dell'escalation aggressiva e dell'aggressività.

Nell'ipotesi in cui il personale sia già in possesso della formazione richiesta, questa deve essere avvenuta nel biennio antecedente alla data di scadenza del bando; in caso contrario deve essere ripetuta entro i termini sopra indicati.

In caso di inserimento di nuovo personale nel corso dell'esecuzione del contratto, la formazione deve avvenire entro 6 mesi dall'inserimento.

Su tali tematiche, oltre alla formazione iniziale l'appaltatore deve garantire a tutto il personale impiegato almeno un aggiornamento nel corso della durata del contratto (cinque anni); in caso di eventuale rinnovo del contratto per ulteriori quattro anni, dovrà essere effettuato un ulteriore aggiornamento per tutto il personale impiegato.

L'appaltatore deve inviare ad APSS idonea documentazione attestante l'avvenuta formazione entro 7 mesi dall'avvio del servizio e, successivamente, nei termini indicati al paragrafo 4 "Registro di servizio e reportistica" al quale si rimanda

In fase di avvio del servizio, APSS potrà coinvolgere il personale dell'appaltatore in attività formative interne, ad esempio, la gestione delle tecnologie didattiche, videoproiezione, videoconferenza, manovre di emergenza per sblocco ascensore, ecc..

14. Servizi e prestazioni opzionalmente attivabili

Ai sensi dell'art. 27, comma 2, lett. a) della L.P. n. 2/2016, APSS si riserva il diritto di attivare come opzione i servizi di seguito indicati.

Le caratteristiche migliorative indicate dall'appaltatore in offerta tecnica devono essere garantite anche con riferimento alle prestazioni opzionalmente attivabili (ad es., in caso di offerta di formazione migliorativa per

il personale impiegato, la medesima formazione deve essere effettuata nei confronti del personale utilizzato nell'ambito delle prestazioni opzionali).

14.1. Opzione portierato e sorveglianza passiva non armata e servizi accessori presso la residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza (REMS) di APSS.

Premessa

La REMS è una struttura residenziale socio-sanitaria afferente all'Unità Operativa Psichiatria – ambito territoriale Est, con sede a Pergine Valsugana in Via S. Pietro n. 2 – Padiglione Perusini, piano rialzato. Si tratta di una struttura chiusa con personale sanitario presente H 24 che, ai sensi della L. 81/2014, accoglie persone affette da disturbi mentali, autrici di reati, a cui viene applicata dalla magistratura la misura di sicurezza detentiva del ricovero in ospedale psichiatrico giudiziario o l'assegnazione a casa di cura e custodia.

L'attività perimetrale di sicurezza e vigilanza esterna è garantita tramite un accordo con il Commissariato del Governo e, nelle situazioni di emergenza riguardanti la sicurezza, mediante modalità di intervento concordate con il Comando provinciale dei carabinieri.

Descrizione del servizio

Il servizio è richiesto 7 giorni su 7 (festivi inclusi), H 24, con la presenza di un operatore per turno.

Sebbene il servizio abbia ad oggetto attività diverse e ben distinte da quelle svolte dal personale sanitario di APSS operante nella Rems, la natura del servizio e le peculiarità della struttura richiedono che il personale dell'appaltatore, pur rimanendo soggetto alla direzione e controllo di quest'ultimo (il quale impartisce loro le direttive da seguire secondo quanto concordato con APSS ad avvio servizio), si coordini e interagisca con il personale di Apss, anche mediante coinvolgimento in attività di lavoro in equipe. Ciò premesso, si indicano a titolo meramente esemplificativo le principali attività che potranno essere richieste nell'ambito del servizio che APSS si riserva di attivare presso la REMS:

- a) monitoraggio costante di tutti gli spazi interni al perimetro della REMS (compresi lo spazio verde e la veranda);
- b) presidio della *control room* attraverso la consolle del sistema di video-sorveglianza in dotazione alla struttura e di proprietà di APSS, con attenzione continua alle interazioni tra gli utenti e ai loro comportamenti;
- c) osservazione e relazione diretta con gli utenti e sistematico confronto con l'equipe curante attraverso la partecipazione a momenti formali e informali di condivisione delle informazioni;
- d) controllo e registrazione degli accessi delle persone esterne all'equipe mediante identificazione e annotazione su appositi registri;
- e) coinvolgimento, per gli aspetti di loro pertinenza, in attività di equipe, in modo tale da:
 - promuovere un clima disteso attraverso il contenimento relazionale;
 - prevenire e disinnescare eventuali situazioni ostili e comportamenti minacciosi, attraverso specifiche tecniche di *de-escalation*;
- f) apertura e chiusura accessi, specifiche procedure di accoglienza di forze dell'ordine e magistratura, custodia chiavi;
- g) gestione dei sistemi di sicurezza e rilevazioni degli allarmi ed esecuzione dei piani di sicurezza in caso di emergenza;
- h) compiti di sorveglianza passiva all'interno della struttura, intervenendo se necessario attraverso segnalazione tempestiva ai soggetti indicati da APSS o, se del caso, alle Forze dell'Ordine, di tutte le anomalie che dovessero riscontrare in merito alla sicurezza dello stabile e/o dei suoi occupanti;

- i) segnalazione di eventuali disservizi e di situazioni di emergenza al personale indicato da APSS (ad es. rilevazione anomalie all'impianto tecnologico);
- j) deve essere garantito un adeguato passaggio di consegne tra personale montante e smontante, inteso come trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno della struttura. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro (segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, ecc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.

L'appaltatore:

- è responsabile della custodia e buona conservazione dei locali e attrezzature messi a disposizione da Apss;
- deve garantire la conoscenza e il rispetto, da parte del personale impiegato per l'appalto, delle direttive, disposizioni generali e regolamenti specifici della struttura;
- deve garantire la partecipazione degli operatori impiegati nell'appalto alla formazione interna specifica organizzata da APSS (circa 4 ore annue).

Personale impiegato Rems: requisiti specifici e formazione

Considerate le prestazioni richieste e le peculiarità della struttura in cui si svolge il servizio, che comportano una necessaria interazione non solo tra personale sanitario di Apss e personale dell'appaltatore, ma anche tra quest'ultimo e l'utenza della Rems, si richiede all'appaltatore di eseguire il servizio con un nucleo stabile e contenuto di operatori da impiegare nel servizio, che si ruoteranno sulla postazione secondo una turistica condivisa in sede di attivazione del servizio e di un numero adeguato e proporzionale di operatori da impiegare saltuariamente per coprire le assenze.

Oltre a quanto previsto al paragr. 3.2, il personale impiegato presso la Rems deve possedere i seguenti minimi standard di qualificazione:

- avere frequentato un corso come addetto all'emergenza antincendio a rischio elevato (corso di 16 ore) e di primo soccorso aziendale gruppo B/C;
- idoneità psicofisica specifica al servizio in oggetto (disponibilità a lavorare su turni che coprono le 24 ore ed in ambiente chiuso);
- disponibilità al lavoro in equipe, (gli operatori vengono integrati nell'equipe multidisciplinare, partecipando alla formazione specifica e a momenti formali di scambio, confronto e condivisione);
- possedere conoscenze informatiche di base;
- possedere conoscenze base per utilizzo di apparecchiature audio video, impianti di sicurezza e controllo accessi.

Entro 6 mesi dall'attivazione dell'opzione, tutto il personale impiegato presso la Rems deve aver conseguito la seguente formazione minima:

- teoria dell'aggressività e condotte aggressive, forme di prevenzione e gestione dell'escalation aggressiva e dell'aggressività, almeno 8 ore (eventuali ore aggiuntive indicate in offerta dovranno essere eseguite anche nei confronti del personale impiegato nella REMS, ove l'opzione venga attivata);
- relazione con utenti e operatori nell'ambito della salute mentale, almeno 16 ore di formazione.

Su tali tematiche, oltre alla formazione iniziale, l'appaltatore deve inoltre garantire a tutto il personale impiegato almeno un aggiornamento della durata minima di 8 ore nell'arco massimo di tre anni.

In caso di inserimento di nuovo personale nel corso dell'esecuzione del contratto, la formazione deve avvenire entro 6 mesi dall'inserimento.

Si specifica che nell'ipotesi in cui il personale sia già in possesso della formazione richiesta, questa deve essere avvenuta nel biennio antecedente alla data di attivazione dell'opzione; in caso contrario deve essere ripetuta entro i termini sopra indicati.

L'appaltatore deve inviare ad APSS idonea documentazione attestante l'avvenuta formazione entro 7 mesi dall'attivazione dell'opzione e, successivamente, nei termini indicati al paragrafo 4 "Registro di servizio e reportistica" al quale si rimanda.

14.2. Ulteriori prestazioni attivabili opzionalmente da APSS

APSS si riserva il diritto di aumentare opzionalmente le prestazioni del contratto sino ad un massimo del 50% del fabbisogno indicato. Entro tale limite, APSS si riserva nello specifico di poter esercitare una o più delle seguenti facoltà:

- aumentare le quantità delle prestazioni richieste in capitolato, in orario diurno e/o notturno, in giorni feriali e/o festivi;
- modificare e/o integrare le prestazioni richieste all'appaltatore in capitolato con prestazioni analoghe, rientranti nell'oggetto dell'appalto;
- attivare il servizio oggetto del lotto 2 in strutture ulteriori rispetto a quelle inizialmente indicate in capitolato e nei suoi allegati, in orario diurno e/o notturno, in giorni feriali e/o festivi. Tale opzione comprende anche la possibilità per APSS di attivare, in una o più strutture, il servizio oggetto del lotto 2 anche solo con riferimento ad una determinata fascia oraria (notturna o diurna) e/o in determinate giornate (ad es. festivi) e/o per periodi temporali limitati non coincidenti con la durata contrattuale dell'appalto.