

CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DEL POLITECNICO DI MILANO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTROL ROOM E VIGILANZA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI VIGILANZA - CIG B728EB2936

**ALLEGATO B AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO
CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO**

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2	GLOSSARIO	3
3	OGGETTO DEGLI APPALTI	6
4	STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	6
4.1	Struttura organizzativa.....	6
4.1.1	Comportamento del personale	8
4.1.2	Sostituzione del personale	8
5	FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO	9
5.1	Ulteriori requisiti specifici di formazione	9
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	10
6.1	Sopralluogo preliminare	10
6.2	Attività oggetto dell'esecuzione	10
6.3	Verbale di avvio delle attività	10
6.4	Verbale di riconsegna	12
6.5	Importo a Consumo.....	12
7	SERVIZI GESTIONALI.....	13
7.1	Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività	13
7.1.1	Programma Operativo dei Servizi (POS)	13
7.1.2	Giornale delle attività (GDA)	14
7.1.3	Modalità di remunerazione.....	14
7.2	Allestimento e gestione del Sistema Informativo;	14
7.3	Modalità di remunerazione	17
7.4	Supporto alla predisposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	17
7.5	GESTIONE LINEE TELEFONICHE E CASELLA DI POSTA ELETTRONICA DELLA POSTAZIONE DI COMANDO E CONTROLLO (CONTROL ROOM)	19
8	SERVIZI OPERATIVI	19
8.1	Vigilanza fissa	19
8.1.1	Gestione di postazione locale di comando e controllo	21
8.1.2	Attività complementari di sicurezza	25
8.2	Vigilanza ispettiva	26
8.3	Telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo.....	33
8.4	Servizio d'ordine.....	35
9	PREZZI DEI SERVIZI.....	37
10	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO	37
10.1	Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone	37
11	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	38
12	REPORTISTICA	49
13	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	49
14	APPENDICI.....	51
15	ALLEGATI	51

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 codesta Stazione Appaltante nell'ambito delle Categorie Merceologiche 1, 2 e 3 dello SDA Servizi di vigilanza.

2 GLOSSARIO

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

Tabella 1 - Glossario

TERMINI e DEFINIZIONI
A
<i>Addetto al servizio d'ordine</i> Persona fisica addetta ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi. Per l'espletamento del servizio è necessario inserimento nell'elenco istituito presso la prefettura. Non gli è consentito portare armi, né oggetti atti ad offendere e qualunque altro strumento di coazione fisica.
<i>Amministrazione o Pubblica Amministrazione</i> 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.
<i>Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")</i> Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito, generata dal sistema, a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
<i>Attività</i> 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 annotati 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
<i>Contratto</i> 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.
<i>Consip S.p.A.</i> 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

Tabella 1 - Glossario

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 del presente Capitolato Tecnico).

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 del presente Capitolato Tecnico.

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

Tabella 1 - Glossario

TERMINI e DEFINIZIONI	
<i>Programma Operativo dei Servizi (di seguito, per brevità, anche "POS")</i>	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 del presente Capitolato Tecnico)
<i>R</i>	
<i>Rapporto di evento anomalo</i>	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.
<i>Responsabile del Servizio</i>	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.
<i>Responsabile Operativo del Servizio</i>	Per i servizi delle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6 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.
<i>S</i>	
<i>Servizi Gestionali</i>	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
<i>Servizi Operativi</i>	Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.
<i>Sistema Informativo</i>	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 del presente Capitolato Tecnico)
<i>Stazione Appaltante</i>	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. Nel presente documento la stazione appaltante è anche nominata come "Politecnico di Milano", "Politecnico" o "Ateneo"
<i>U</i>	
<i>Utente abilitato</i>	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.
<i>V</i>	
<i>Verbale di avvio delle attività</i>	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.
<i>Verbale di Riconsegna</i>	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.

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

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;

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;

CATEGORIA 3: VIGILANZA NON ARMATA PER GLI IMPIANTI SPORTIVI E LUOGHI APERTI AL PUBBLICO O IN PUBBLICI ESERCIZI (IN LINEA CON I SERVIZI DI CUI ALL'ART. 2 DEL D.M. 269/2010, CLASSE FUNZIONALE C)

- Servizio d'ordine;

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 STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito vengono descritte le principali strutture e le relative figure/funzioni minime delle quali il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

4.1 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. 6.3 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.

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.

Il personale dedicato dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, salvo diversamente previsto dalla normativa nel caso della Categoria merceologica 3, per i quali si rimanda al paragrafo 8.4 del presente Capitolato Tecnico. 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 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 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.

4.1.1 COMPORTAMENTO 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.

4.1.2 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 7 giorni 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.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo all'Amministrazione almeno 7 giorni prima della sostituzione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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 e in Offerta Tecnica, 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 se previsto in Offerta tecnica l'impegno a svolgere specifici corsi professionali: con specifici corsi professionali, con i corsi previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e con i corsi indicati nel presente Capitolato Tecnico, 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 opportunamente integrato in base a quanto offerto dall'Operatore economico in Offerta Tecnica.

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

Tutti gli operatori dovranno essere formati in merito a quanto previsto dal Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) del Politecnico di Milano per una durata minima di 4 ore.

Gli operatori della Control Room dovranno essere formati in merito alle procedure specifiche previste per la gestione delle varie attività affidate alla control room e all'utilizzo degli applicativi informatici in uso nella control room del Politecnico di Milano, per una durata minima di 8 ore. In particolare:

- Applicativo per la gestione della videosorveglianza
- Applicativo per la gestione degli impianti di allarme anti intrusione e antincendio
- Applicativo per la gestione del controllo accessi e per apertura e chiusura porte e cancelli
- Applicativo di ticketing per aprire segnalazioni manutentive

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, e deve riguardare anche i seguenti temi: Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA) e procedure del Politecnico di Milano, con particolare attenzione ad eventuali aggiornamenti delle procedure intervenute in corso di servizio.

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

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il D.E.C o suo delegato e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

6.2 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.

6.3 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:

Tabella 2 – Sezioni del verbale di avvio delle attività
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo) e organizzazione del Fornitore

Tabella 2 – Sezioni del verbale di avvio delle attività
(Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), 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
Modalità di espletamento delle attività richieste

L'Amministrazione dovrà inoltre indicare nel Verbale di Avvio:

1. gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo di cui al successivo par. 7.2.;

vigilanza fissa	1. Ubicazione degli Obiettivi;
	2. Tipo di attività richieste;
	3. Presenza o meno di apprestamenti tecnologici la cui conduzione è richiesta al Fornitore, ed eventuale esigenza del registro dei controlli;
	4. Esigenza del registro delle segnalazioni;
vigilanza ispettiva	1. La durata delle Ispezioni, dimensionata in funzione dei seguenti parametri: <ul style="list-style-type: none"> • numero di punti da ispezionare; • dimensione e layout dell'Obiettivo; • distanza tra i punti da ispezionare;
	2. Il numero di ispezioni giornaliere;
	3. Il numero di punti di controllo per zona da ispezionare in una singola ispezione, congruo con la durata dell'ispezione;
	4. Il numero di punti di controllo totali (almeno doppio rispetto al numero di punti di 5. 5. Controllo da ispezionare in una singola ispezione);
	6. Le fasce orarie durante le quali l'attività deve essere svolta;
	7. Modalità di verifica delle attività di vigilanza ispettiva, se diverse da quanto 8. riportato nel successivo paragrafo 8.1.2.2;
telesorveglianza con intervento presso l'obiettivo	1. Ubicazione degli Obiettivi;
	2. Modalità richiesta, proattiva o reattiva
	3. In caso di modalità proattiva devono essere indicate le modalità e la frequenza di verifica delle funzionalità dell'impianto, fermo restando la necessità di mantenere un idoneo equilibrio fra il tempo di individuazione e di perpetrazione di un reato e il tempo necessario per rilevarlo e per attivare l'intervento presso l'Obiettivo e, comunque, con una frequenza minima di verifica pari a 3 nell'arco delle 24 ore, se non diversamente indicato nel presente Capitolato tecnico
	4. Modalità di trasmissione di segnali;

	5. Il numero di G.P.G. a bordo del mezzo in caso di intervento;
	6. Tempo massimo di intervento.
Servizio d'ordine	1. Ubicazione degli Obiettivi;
	2. Numero di ore di servizio richiesto;
	3. Fasce orarie di espletamento del servizio.

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.

6.4 VERBALE DI RICONSEGNA

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.

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:

Tabella 3 - Sezioni del verbale di riconsegna
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

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.

6.5 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.

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

1. Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività;
2. Allestimento e gestione del Sistema Informativo;
3. Supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza antincendio (MSA)
4. 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

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.

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 8 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.

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).

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 entro la fine del turno e al massimo entro 8 ore dall'accadimento del fatto. 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, entro la 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:

1. 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;
2. POS ed eventuale MSA;
 3. GDA;
 4. Registro dei controlli;
 5. orari durante i quali è stata svolta attività di vigilanza ispettiva;
 6. situazioni anomale registrate durante l'attività di vigilanza ispettiva;
 7. orari durante i quali è stata svolta attività di servizio d'ordine;

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 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 mancato funzionamento del Sistema informativo, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 11.

Livelli di servizio richiesti sono i seguenti

- o Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 10 giorni/anno;
- o Tempo massimo di intervento non superiore a 1 giorno lavorativo;

Inoltre, il Politecnico di Milano è dotato di un applicativo di ticketing e di un facility management completo di mappatura grafica degli spazi, database impiantistico e sistema di gestione ticket manutentivi. I due applicativi sono integrati tra loro.

Gli applicativi di ticketing e facility management saranno utilizzati dal fornitore:

- Per aprire segnalazioni manutentive riscontrate nel corso del servizio verso altre ditte addetta alla manutenzione (es. guasto ad un sensore antincendio, guasto ad una porta, ecc...)
- Per ricevere richieste da parte degli utenti (es. accesso agli spazi in orario di chiusura, richiesta di salvataggio immagini della videosorveglianza, ecc...)

Per l'identificazione inequivocabile delle strutture, l'Ateneo ha mappato ogni elemento del proprio Asset immobiliare, pertanto si sono identificati gli spazi da un codice che riporta il posizionamento (Sede), il campus, l'edificio, il piano ed il numero del vano (ad esempio: MIA 02 01 000 indica: in vano 000 posizionato al primo piano 01 dell'ed. 02 presso il campus Leonardo della sede di Milano MIA).

Tali informazioni saranno riportate dal sistema di trouble ticketing open source dell'Ateneo, OTRS, che invierà all'operatore dell'azienda la richiesta di intervento, descrivendo il richiedente, l'oggetto/problema, la localizzazione ed i tempi di intervento (urgente, programmabile etc.), livelli di priorità. La ditta, ricevuta la segnalazione, dovrà intervenire come da indicazione del ticket che corrisponde ad ordine di servizio del DEC.

Sempre dal sistema informativo messo a disposizione dall'Ateneo (Polimaps) si potranno recuperare le informazioni grafiche per orientarsi e per recuperare i documenti necessari alla gestione dell'appalto. L'applicazione per la gestione delle attività oggetto del sistema dinamico è INFOCAD.

Nel sistema INFOCAD saranno inserite, a cura del Politecnico, le richieste di intervento per Attività Straordinarie; di intervento per ulteriori attività (es. a Richiesta Programmabili); ricezione dei Preventivi di

Spesa (cfr. paragrafo 5.1.3); informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate); richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati; solleciti; reclami.

Sarà cura del fornitore, una volta ricevute le richieste, procedere con l'organizzazione degli interventi in base alla tipologia di livello e all'urgenza, gestire le chiusure o comunicare il cambiamento di livello d'intervento. Sarà cura del fornitore organizzare gli interventi sulla base dell'urgenza, delle specifiche attività della stazione appaltante e degli orari delle lezioni e/o delle attività amministrative.

Il Fornitore è tenuto a chiudere tempestivamente i ticket a guasto sull'applicativo del Politecnico di Milano. La data di chiusura del ticket farà fede per la contabilità, per i controlli e sarà oggetto di customer satisfaction con l'eventuale conseguente applicazione di penali di cui al successivo paragrafo 11).

L'appaltatore è tenuto a registrare la presa in carico e la chiusura di intervento per ciascun ticket assegnato. La chiusura del ticket costituirà elemento necessario per il riconoscimento degli interventi effettuati e dovrà essere registrata sul sistema informativo entro il giorno lavorativo successivo all'intervento.

In particolare i ticket, sia per attività straordinarie che per ulteriori attività, devono essere presi in carico dal fornitore sul sistema informativo del Politecnico di Milano e l'avvenuta esecuzione deve essere registrata, direttamente dal fornitore, sul medesimo applicativo entro il giorno lavorativo successivo.

La data e ora di svolgimento del servizio registrate dall'applicativo saranno utilizzate per la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

Al termine di ogni intervento di manutenzione a guasto sarà sottoposto all'utente che ha richiesto l'intervento (aperto il ticket) una sintetica scheda di valutazione della soddisfazione in merito all'intervento (customer satisfaction).

I valori di customer satisfaction raccolti tramite tale sistema, se non soddisfacenti, saranno utilizzati per l'applicazione delle penali definite nel presente documento. Sono considerati non soddisfacenti (negativi) valori inferiori alla metà della scala utilizzata: ad esempio se la scala utilizzata per misurare la soddisfazione dell'utenza è 1-6 saranno considerati non soddisfacenti valori inferiori a 3.

Si specifica che la customer satisfaction sarà compilata dall'utente finale che ha richiesto l'intervento (es. docente, personale amministrativo), non esclusivamente dai reparti tecnici dell'amministrazione.

Annualmente saranno conteggiati i ticket per manutenzione a guasto o per intervento di reperibilità e pronto intervento per cui il richiedente abbia espresso un valore di soddisfazione complessiva non soddisfacente (in caso di CA relativo a servizi di presidio), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 11).

Il Fornitore è tenuto obbligatoriamente a fornire ed aggiornare sul sistema informativo INFOCAD i dati e le informazioni relative agli interventi effettuati.

Per la gestione delle segnalazioni sono richiesti due profili:

- Gestore del Servizio (supervisore): ha il compito di organizzare le attività degli operatori fornendo informazioni e coordinandosi con il D.E.C.
- Manutentore: ha il compito di eseguire le lavorazioni

A seguito di aggiudicazione sarà fornita una formazione per esplicitare le attività, di seguito riportiamo i due WF legati ai profili sopra menzionati (fig. 1 e 2)

- 1- **Supervisore** – può effettuare le azioni su tutti gli stati. Solo il supervisore può effettuare l'azione "Pianifica sopraluogo" e "Richiedi info" al contact center del Politecnico.

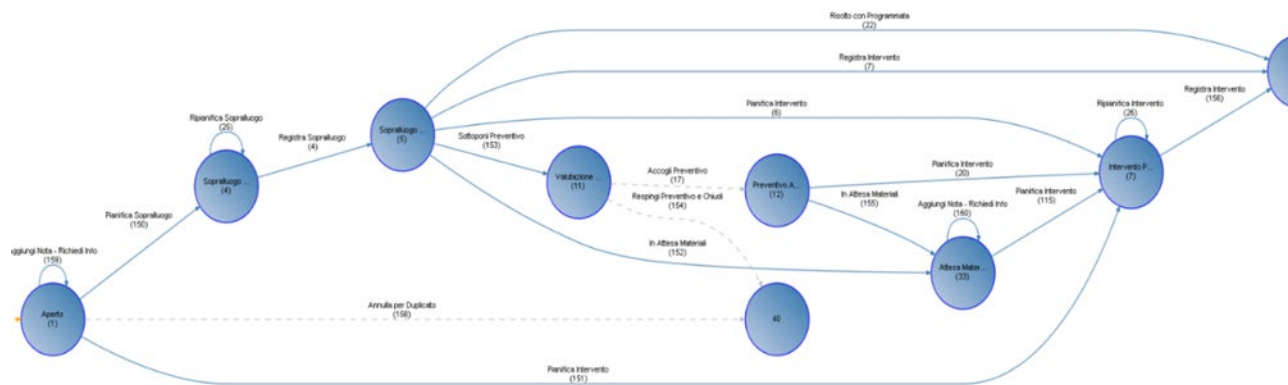


Figura 1

- 1- **Manutentore** – può effettuare le azioni indicate in rosso

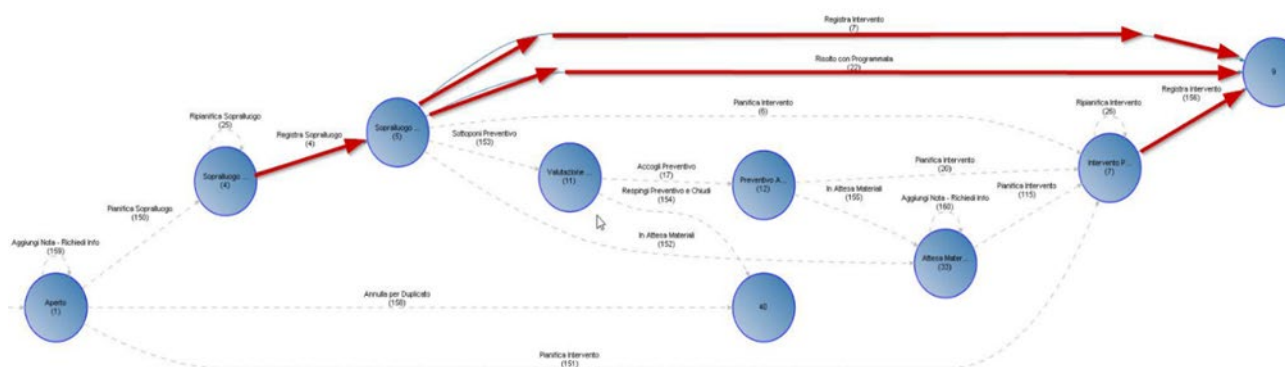


Figura 2

7.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

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

È richiesto il servizio di supporto alla predisposizione del manuale della sicurezza anticrimine (MSA), come previsto dal Capitolato Tecnico SDA. Il servizio si intende compreso nelle spese generali di appalto e non è prevista una remunerazione specifica.

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

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di "Servizi di control room e vigilanza" nell'ambito dello SDA i "Servizi di Vigilanza"

Allegato B - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

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 concordati 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, se eventualmente richieste;
- procedure per il controllo di borse che i visitatori vogliano introdurre all'interno degli Obiettivi, se attività eventualmente richiesta;
- 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 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;
- procedure per l'esaudimento 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.

7.5 GESTIONE LINEE TELEFONICHE E CASELLA DI POSTA ELETTRONICA DELLA POSTAZIONE DI COMANDO E CONTROLLO (CONTROL ROOM)

Gli addetti del Fornitore al servizio di vigilanza fissa (altrimenti detti addetti alla Control Room) dovranno gestire le linee telefoniche (ad oggi sono 2) e la casella di posta elettronica della postazione di comando e controllo (cd. Control Room), acquisendo le segnalazioni, anche da propri colleghi in servizio di ispezione notturna, e inoltrandole di volta in volta al personale Stazione Appaltante secondo le procedure indicate da quest'ultima.

Le linee telefoniche sono attive 24/24 ore.

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

I Livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

1. Tempo massimo di risposta: 30 secondi se non già impegnato in altre chiamate;
2. Numero massimo di contatti non risposti: 1

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.

8.1 VIGILANZA FISSA

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

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
1	Milano sede Città Studi	La mappatura di tutte le sedi oggetto di servizio è disponibile al seguente link: https://maps.polimi.it/maps/
2	Milano sede Bovisa	
3	Milano sede Bovisa Nord "la Goccia" (futura attivazione)	

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo
4	Sesto Ulteriano	
5	Polo Territoriale Lecco	
6	Polo Territoriale Mantova	
7	Polo Territoriale Cremona	
8	Polo Territoriale Piacenza	

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
1	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
2	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
3	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
4	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
5	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
6	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi

ID Obiettivo	Numero di ore di servizio richieste	Attività richieste	Eventuali apprestamenti presenti
		<ul style="list-style-type: none"> attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto TVCC
7	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
8	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC
9	8760/anno	<ul style="list-style-type: none"> gestione di postazione locale di comando e controllo attività complementari di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Impianto antincendio Impianto controllo accessi Impianto TVCC

L'obiettivo n. 3 "Milano Bovisa La Goccia" è in corso di costruzione, pertanto i servizi relativi potranno essere attivati solo dopo la consegna dei locali e degli spazi. L'attivazione del servizio avverrà con apposito verbale di avvio.

8.1.1 GESTIONE DI POSTAZIONE LOCALE DI COMANDO E CONTROLLO

Il servizio di gestione di postazione locale di comando e di controllo (detto anche "presidio della Control Room") è finalizzato a tutelare la sicurezza dei beni e del personale del Politecnico di Milano e di tutti gli utenti a diverso titolo presenti in Ateneo.

Il presidio dovrà essere assicurato da personale con qualifica di GPG in grado di monitorare e gestire i sistemi di controllo di tutti gli impianti di sicurezza e tecnologici, presenti nei vari edifici e che convergono, per l'appunto, presso la Control Room.

I turni di lavoro degli addetti impiegati nel servizio, non potranno essere superiori alle 8 ore consecutive e tra un turno e l'altro dovranno esserci almeno 16 ore di riposo.

All'avvio dell'appalto, il servizio di presidio della Control Room del Politecnico di Milano dovrà assicurare la presenza continuativa di una GPG qualificata 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

La copertura del servizio del servizio dovrà essere articolata su tre turni:

1. turno dalle ore 06.00 alle ore 14.00
2. turno dalle ore 14.00 alle ore 22.00
3. turno dalle ore 22.00 alle ore 06.00

Il cambio turno deve essere formalizzato con la registrazione del cambio turno nel Giornale delle Attività, all'interno del quale dovranno essere riportati i nominativi delle GPG in servizio (montante e smontante)

oltre a tutte le di attività in essere (passaggio di consegne) trascritte dalla GPG del turno smontante e contestualmente prese in carico dalla GPG montante.

Il suddetto personale dovrà essere capace di interagire con l'utenza (attraverso sistemi di comunicazione quali ad esempio, citofoni, videocitofoni, telefoni, email, ticket) anche in lingua inglese e di utilizzare con buona padronanza i programmi informatici del pacchetto MS Office e di posta elettronica in modo da poter gestire al meglio le richieste che possono pervenire.

Per i sistemi di supervisione degli impianti e la gestione dei ticket attraverso il sistema informativo di trouble ticketing, la Stazione Appaltante si impegna a fornire adeguata formazione finalizzata all'uso degli strumenti e delle procedure da seguire in caso di eventi.

Per l'inserimento di nuovo personale, in caso di sostituzione per malattia, ferie, cessazione di rapporto, ecc., dovrà essere previsto un periodo di affiancamento non inferiore a 16 ore (ovvero per i primi due turni).

La GPG in presidio della Control Room dovrà assicurare la gestione dei seguenti sistemi, a titolo indicativo e non esaustivo:

a) Sistema controllo accessi

- Controllare e gestire gli accessi straordinari, preventivamente autorizzati, in orari e nei giorni di chiusura dell'Ateneo (tenendo aggiornato il giornale delle attività degli ingressi straordinari).
- Aprire e chiudere quotidianamente i cancelli automatizzati secondo le istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante.
- Verificare la corretta apertura e chiusura dei cancelli tramite le telecamere.
- Aprire i cancelli esterni in orari di chiusura a personale preventivamente autorizzato ad accedere.
- Segnalare con apertura ticket malfunzionamenti/anomalie del sistema e/o dei terminali.
- Gestire le sbarre di accesso in orari e giorni di chiusura dell'Ateneo.

b) Sistema Impianto Antintrusione

- Inserire e disinserire gli allarmi antintrusione, gestione ordinaria, secondo le istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante
- Disinserire/inserire gli allarmi antintrusione su richiesta programmata e prodotta tramite ticket dai referenti autorizzati ad avanzare tali richieste, o eventuale richiesta telefonica in emergenza da personale della Stazione Appaltante autorizzato a tali richieste.
- Gestire l'evento intrusione attivando la procedura prevista dalla Stazione Appaltante, richiedere l'intervento della pattuglia dedicata al sito e richiedere l'intervento del personale reperibile dell'Ateneo.
- Registrare su apposito registro elettronico tutti gli eventi in maniera dettagliata.
- Segnalare con apertura ticket malfunzionamenti/anomalie del sistema e/o dei terminali.

c) Sistema impianto TVCC

- Controllare le telecamere in caso di allarme, chiamata o a supporto di interventi in corso.
- In caso di eventi, provvedere al salvataggio delle immagini su richiesta mezzo ticket (qualificato con data e fascia oraria e indicazione della/e telecamera/e) e consegnare alle forze dell'ordine su apposito CD, previa presentazione richiesta ufficiale di acquisizioni immagini per indagini da parte delle Forze dell'Ordine, secondo le indicazioni contenute nel "DISCIPLINARE PER IL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA CONDOTTO DALL'AREA GESTIONE INFRASTRUTTURE E SERVIZI DEL POLITECNICO DI MILANO" allegato al presente documento

- Registrare su apposito registro elettronico tutte le richieste di salvataggio e acquisizione immagini, la tipologia di evento e archiviare le denunce.
- Segnalare con apertura ticket malfunzionamenti/anomalie del sistema e/o dei terminali.

d) Sistema allarmi impianti tecnologici (sistemi di supervisione impianti meccanici e elettrici)

- Gestire lo stato di allarme degli impianti termomeccanici, contattando come da procedura il reperibile della ditta di manutenzione, richiedendo l'intervento di ripristino.
- Gestire lo stato di allarme degli impianti elettrici e rete dati, contattando come da procedura il reperibile della ditta di manutenzione, richiedendo l'intervento di ripristino.
- Registrare nel Giornale delle Attività l'evento in maniera dettagliata.

e) Sistema impianto supervisione Antincendio

La GPG presente nella control room presso il Politecnico di Milano avrà un ruolo primario nella gestione dell'impianto di rilevazione incendio tramite il sistema di supervisione, anche se gli allarmi saranno remotizzati con sistema certificato EN54.21 presso la control room certificata EN50.518 del Fornitore, per garantire la ricezione dell'allarme anche in caso di non funzionamento per qualsiasi causa del sistema di supervisione interno al Politecnico.

Tutti gli impianti di rilevazione incendio di Ateneo sono visibili e gestibili dalla control room con un sistema di supervisione tecnologica che consente di visualizzare lo stato (attivo, allarme incendio, guasto) e gestire ogni singolo elemento e sensore dell'impianto di rilevazione. La GPG presente nella control room presso il Politecnico di Milano avrà quindi una visione più dettagliata dello stato degli impianti rispetto alla control room certificata per la remotizzazione degli allarmi EN54.21.

- La GPG dovrà gestire lo stato di allarme degli impianti antincendio. Se l'evento si verifica in orario di chiusura dell'Ateneo, la GPG dovrà contattare la centrale operativa dell'istituto di vigilanza, fornendo l'esatta ubicazione dell'evento e richiedere l'immediato intervento della pattuglia dedicata al sito, per un prima e immediata verifica sul posto, contestualmente dovrà contattare il personale reperibile della Stazione Appaltante e se necessario dovrà contattare anche il personale reperibile della ditta di manutenzione.
- Se l'evento si verifica in orario di apertura dell'Ateneo, la GPG dovrà contattare e richiedere l'intervento del personale della Stazione Appaltante designato come preposto e addetto alla gestione di emergenze dello stabile oggetto dell'evento (la Stazione Appaltante fornirà un elenco di personale preposto alla gestione delle emergenze di ogni singolo edificio).
- In caso di incendio, la GPG dovrà contattare e richiedere l'immediato intervento dei VVF, aprire i cancelli e le sbarre al fine di garantire l'immediata accessibilità al sito, contestualmente richiedere l'intervento del personale reperibile della Stazione Appaltante.
- La GPG dovrà fornire il necessario supporto (da remoto) durante le prove di evacuazione programmate nei diversi edifici.
- La GPG dovrà registrare qualsiasi evento su apposito registro elettronico (GDA) in maniera dettagliata.

Come sopra accennato, tale servizio deve essere svolto da personale in possesso della qualifica di Guardie Particolari Giurate (GPG) come da DM 269/2010, dotato di uniforme e di distintivo e di un numero identificativo univoco.

Gli addetti in servizio presso la Control Room dovranno essere collegati costantemente con la propria centrale operativa e dovranno essere in grado di utilizzare le apparecchiature tecnologiche di controllo esistenti e quelle di futura installazione.

Gli addetti dovranno comunicare alla propria centrale operativa ogni evento o necessità per i quali è richiesto intervento dell'addetto in servizio di ispezione di cui al successivo Articolo 8.

La G.P.G. addetta a questa particolare attività deve assicurare, a titolo indicativo e non esaustivo, lo svolgimento delle seguenti attività:

- vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dell'Obiettivo e dei beni in esso presenti, compatibilmente con le possibilità di osservazione, connessi alla sua postazione di lavoro, nonché un utilizzo appropriato degli apprestamenti tecnologici, come ad esempio l'impianto di videosorveglianza, messi a disposizione dell'Amministrazione;
- attivazione e disattivazione degli Apprestamenti e dei quadri elettrici;
- apertura, chiusura e controllo degli accessi (di persone, di merci e di automezzi);
- individuazione e segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas, come segnalato dagli allarmi dei sistemi di rilevazione;
- monitoraggio dello stato di attivazione dei sistemi di allarme;
- monitoraggio delle anomalie e guasti segnalati dai sistemi di allarme;
- apertura di ticket manutentivi per richiedere il ripristino delle componenti guaste o non raggiungibili dal sistema di supervisione;
- verifica di ripristino dei guasti segnalati nei giorni precedenti, eventuale sollecito o segnalazione al DEC in caso di non risoluzione del problema;
- allertamento del personale reperibile della Stazione Appaltante in caso di necessità, secondo le procedure indicate dal DEC;
- allertamento del personale reperibile dei manutentori delle diverse tipologie di impianto (es. termomeccanico, idraulico, elettricista, antincendio, ascensori, ecc..) in casi di urgenza o nei casi definiti secondo le procedure indicate dal DEC, a titolo di esempio in caso di allarme tecnologico ricevuto tramite sistema di supervisione, per mancata accensione degli impianti di riscaldamento agli orari programmati;
- rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dell'Obiettivo nonché eventuali ipotesi di reato;
- messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- coordinamento con la centrale operativa e la pattuglia sul campo per l'allontanamento dall'Obiettivo di persone estranee all'attività dell'Obiettivo stesso;
- rilievo di anomalie negli Apprestamenti installati presso l'Obiettivo;
- aggiornamento del GDA e, eventualmente, compilazione del Rapporto di evento anomalo;

- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza fissa;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, qualora richieste dall'Amministrazione. >>

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve dotare la GPG addetta al servizio di vigilanza fissa di almeno quanto segue:

- 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, in grado di effettuare telefonate di servizio.

Di seguito vengono riportati sistemi e asset gestiti dal servizio di gestione di postazione locale di comando e di controllo allo stato attuale. Le quantità indicate, infatti, sono da intendersi a titolo puramente indicativo e non esaustivo, in quanto potrebbero subire modifiche in funzione dell'evoluzione del patrimonio edilizio e impiantistico.

Gestione impianto antincendio

Software: Xmonitor di Notifier by Honeywell

81 Centrali rilevazione fumi (di cui 10 rilevazione GAS)

Gestione impianto controllo accessi

Software: Xmonitor di Notifier by Honeywell

Terminali Porte: 950

Terminali Cancelli: 65

Terminali Sbarre: 18

Gestione impianto TVCC

Software: Cathexisvision

Quante telecamere: 140

Gestione allarmi gravi Impianto tecnologico

Software: DESIGO CC di Siemens

Attualmente 50 riporti allarmi gravi impianti HVAC

8.1.2 ATTIVITÀ COMPLEMENTARI DI SICUREZZA

È richiesto di riportare gli allarmi di tutte le centrali di rilevazione incendio (circa 90, in continua evoluzione) presso la centrale operativa del Fornitore tramite comunicatore certificato EN54.21.

La centrale operativa che riceve il segnale dei comunicatori EN54.21 deve essere certificata EN50.518.

La centrale operativa del Fornitore dovrà gestire l'allarme secondo le procedure concordate in sede di esecuzione, in coordinamento con la Control Room gestita dal medesimo Fornitore presso il Politecnico di Milano.

La centrale operativa del Fornitore dovrà comunque garantire la gestione diretta dell'allarme in caso di impossibilità a contattare la Control Room presso il Politecnico.

Il Fornitore dovrà installare un comunicatore certificato EN54.21 presso ciascun impianto di rilevazione incendio del Politecnico di Milano, applicando i prezzi di installazione e noleggio offerti in gara. Tali prezzi comprendono la manutenzione e le eventuali SIM dati necessarie per la comunicazione, che resteranno a carico del fornitore.

Il presente Servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo *una tantum*, in base al prezzo offerto in gara per ciascuna centrale di rilevazione incendio da remotizzare, e di un corrispettivo mensile per la gestione del servizio.

La G.P.G. addetta a questa particolare attività deve assicurare, a titolo indicativo e non esaustivo, lo svolgimento delle seguenti attività:

- Monitoraggio del funzionamento e connessione dei segnalatori EN54.21, almeno 3 volte al giorno
- Immediata gestione degli allarmi ricevuti secondo le procedure che saranno indicate dal DEC, a titolo esemplificativo: contatto con la Control Room all'interno del Politecnico per conferma che la stessa stia gestendo l'evento, in caso contrario procedere con l'allerta della GPG in pattuglia e del reperibile del Politecnico per la verifica in loco di effettivo allarme. Eventuale richiesta di intervento ai Vigili del Fuoco.

8.2 VIGILANZA ISPETTIVA

Per servizio di Vigilanza ispettiva si intende l'insieme di attività volte al mantenimento della sicurezza delle sedi delle Amministrazioni mediante Guardie Particolari Giurate (qualifica formalmente riconosciuta rilasciata dal Prefetto come previsto ai sensi degli artt. 133 e ss. Del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza – R.D. 18 giugno 1931, n. 773 e s.m.i.) e relativi aggiornamenti e integrazioni.

Il servizio ispettivo/ronda di vigilanza armata dell'Ateneo è finalizzato a tutelare la sicurezza dei beni e del personale del Politecnico di Milano e di tutti gli utenti a diverso titolo presenti in Ateneo.

Il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile/pattuglia munita di autovettura operativa nelle fasce orarie e secondo le modalità (durata delle ronde/ispezioni) definite dalla Stazione Appaltante, idonea ad effettuare controlli finalizzati a garantire l'appropriato livello di sicurezza e a individuare potenziali situazioni anomale.

Il Fornitore dovrà produrre alla Stazione Appaltante le schede tecniche ed i libretti di circolazione di tutti gli automezzi utilizzati, in conformità all'offerta tecnica presentata.

Il servizio consiste in ispezioni esterne e/o interne agli stabili, agli spazi aperti e agli spazi verdi o parchi, anche a piedi, nel rispetto delle garanzie di sicurezza.

Deve essere sempre disponibile un efficiente collegamento tra le GPG e la Sala Operativa.

Le ispezioni devono essere eseguite a intervalli irregolari, da variare di volta in volta per le ispezioni / ronde presso gli immobili.

Entro e non oltre 5 (cinque) giorni solari e consecutivi dall'avvio dell'appalto, il Fornitore deve fornire, a proprio onere, sistemi elettronici che permettano la verifica delle attività di vigilanza ispettiva/ronda (attraverso l'individuazione univoca del punto controllato), di seguito TAG.

Il Fornitore deve altresì, in contraddittorio e su indicazione del personale della Stazione appaltante, installare sul perimetro dei singoli edifici un sistema elettronico di rilevazione delle singole ispezioni,

nominando ogni singolo TAG con una codifica fornita dalla Stazione appaltante.—Lo svolgimento dell'attività di vigilanza ispettiva deve essere documentato 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 automaticamente all'interno del sistema informativo e rese accessibili agli utenti abilitati della Stazione appaltante.

Il Fornitore deve assicurare agli utenti abilitati della Stazione appaltante, che il sistema informativo preveda la funzione e la capacità di filtrare i dati per città, sede, campus, edificio e periodo, al fine di consentire un'organizzazione dei dati per poi essere eventualmente scaricati in formato .xls.

Il sistema elettronico installato in campo, deve essere in grado di resistere sia a eventi accidentali e dolosi sia a condizioni climatiche compatibili con un'installazione all'aperto.

Il riepilogo delle sequenze ispettive deve essere accessibile all'utente abilitato entro il termine di 8 (otto) ore dall'ultimazione del turno di servizio della pattuglia.

In caso di mancato funzionamento dei dispositivi di registrazione elettronica dei controlli, ovvero del sistema, il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino mediante attivazione della manutenzione, a proprio onere, ovvero, sempre a proprio onere, l'attivazione di un sistema alternativo e temporaneo di validazione dell'avvenuta ispezione.

La struttura mobile/pattuglia deve assicurare ed effettuare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- l'ispezione del perimetro dello stabile e/o del parco, osservando eventuali segni di attività sospetta recente o in atto (es. varchi nella rete di protezione, vetri rotti);
- la verifica della chiusura degli stabili;
- la verifica della chiusura e dell'apertura dei varchi del parco;
- la segnalazione di luci lasciate accese all'interno degli stabili, indicandone con precisione la posizione (se richiesto dalla Stazione Appaltante, anche allegare le foto alla segnalazione);
- la segnalazione della presenza di corpi illuminanti non funzionanti, indicandone con precisione la posizione;
- l'esame delle serrature di tutte le porte di sicurezza, rilevando eventuali segni di effrazione;
- la verifica del regolare funzionamento dell'impianto antintrusione, ove presente, controllando che i cavi in vista e i segnalatori ottico-acustici siano in condizioni ottimali, che la centralina non dia segnalazioni anormali, e che il dispositivo d'inserzione sia ben fissato e regolarmente funzionante;
- di informare le autorità preposte, mantenendosi a loro disposizione, ove siano riscontrate tracce di reati perpetrati o tentati, o altre anomalie sopra elencate;
- l'aggiornamento del Giornale delle attività e la compilazione del Rapporto di evento anomalo da inoltrare, al termine del servizio, via mail alla Stazione Appaltante.
- ogni altra attività coerente con il Servizio di vigilanza attiva;
- ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. 85/1999, D.M. 154/2009 e s.m.i. riguardo i servizi di sicurezza sussidiaria, qualora richieste dalla Stazione Appaltante.
- 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 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 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, rilevando eventuali segni di effrazione (es. cunei in legno e viti allentate);
- verificare il regolare funzionamento dell'impianto antintrusione, controllando che i cavi in vista e i segnalatori ottico-acustici siano in condizioni ottimali, che la centralina non dia segnalazioni anormali, e che il dispositivo d'inserzione sia ben fissato e regolarmente funzionante;
- ispezionare l'armadio riparti linee stradale della società telefonica, verificando che lo sportello sia chiuso;
- ispezionare l'area parcheggio, accertandosi che le vetture in sosta siano autorizzate;
- verificare che le vetture in sosta nei paraggi siano senza occupanti a bordo e con il motore freddo;
- verificare che le uscite d'emergenza e le aree antistanti alle bocchette degli idranti siano sgombre;
- osservare ogni forma di trasudato di umidità e identificare, se possibile, le cause di perdita di liquidi, segnalando tempestivamente l'accaduto;
- 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;
- informare costantemente la propria Centrale Operativa;
- verificare la presenza di luci dimenticate accese;
- rilevare la presenza di tracce di umidità, che possono arrivare sino all'allagamento di specifici locali. In questo caso, è fatto obbligo alla G.P.G., che è stata in precedenza resa edotta di queste informazioni, di provvedere a chiudere le valvole di intercettazione dell'acqua, sia calda sia fredda;
- rilevare, con il solo olfatto, odori sospetti o riconducibile a presenza di gas; in questo caso la G.P.G. deve immediatamente allontanarsi dalla zona e attivare le appropriate procedure di chiamata in causa degli enti preposti, come descritto nelle specifiche istruzioni ricevute;
- rilevare la presenza di materiale combustibile accumulato, ad esempio imballi in legno, plastica o cartone, al solo fine di segnalare quanto riscontrato.

Il personale addetto deve essere formato per:

- addetto primo soccorso
- addetto antincendio rischio alto

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

Si precisa che allo stato attuale le due pattuglie dedicate devono garantire almeno 3 passaggi taggando 100 punti tag (di cui 48 in sede Città studi e 52 in sede Bovisa) installati sul perimetro esterno degli edifici. Le quantità sopra indicate sono da intendersi a titolo puramente indicativo e non esaustivo, in quanto potrebbero subire modifiche in funzione dell'evoluzione del patrimonio edilizio e impiantistico.

Il Fornitore deve assicurare il costante collegamento tra la GPG del servizio ispettivo, la centrale Operativa dell'istituto di Vigilanza e la GPG in servizio presso Control Room di Ateneo.

Il servizio Ispettivo/ronda di Vigilanza Armata deve essere assicurato 365 giorni/anno.

Per l'esecuzione del servizio il Fornitore deve organizzare e mantenere attiva una struttura mobile, composta al minimo da una sola G.P.G. a bordo dello stesso mezzo. L'ispezione non prevede l'ingresso nell'Obiettivo. Le diverse ispezioni presso uno stesso Obiettivo potranno anche avere durata diversa tra loro.

Il servizio Ispettivo/ronda oggetto dell'appalto è distinto in due tipologie:

1. GPG automunita dedicata* per l'intero turno alla sede oggetto dell'appalto
2. GPG automunita non dedicata per l'intero turno alla sede oggetto dell'appalto

*per dedicata si intende che la GPG in servizio durante il proprio turno, assicura per l'intera durata del turno, il servizio ispettivo di vigilanza armata **solo ed esclusivamente** nelle sedi oggetto dell'appalto assegnate (non è ammesso svolgere servizi in altre sedi e/o appalti).

Servizio ispettivo/ronda di vigilanza armata tipologia 1 (automunita dedicata per l'intero turno alla sede oggetto dell'appalto)

Modalità di esecuzione del servizio

Il Fornitore deve garantire la presenza costante della GPG presso gli stabili, nei luoghi, nei giorni (feriali e festivi) e nelle fasce orarie (notturne) definite dalla Stazione Appaltante.

La GPG dovrà garantire le letture consecutive dei dispositivi elettronici indicati successivamente (esempio: DATIX, TAG, Punzoni, ecc.) installati sul perimetro degli stabili garantendo un intervallo non superiore a 15 minuti tra una lettura e l'altra ed altresì garantendo almeno 3 letture per turno per ogni singolo dispositivo.

La durata di ogni singola ispezione è pari alla durata del turno. Durante ciascun turno dovranno essere ispezionati, con un ordine differente e cambiato nel tempo, tutti i punti richiesti per almeno 3 volte ciascuno.

L'intervallo superiore a 15 minuti sarà giustificato, con apposito rapporto, solo in caso di evento per il quale è stato richiesto dalla Control Room l'intervento della pattuglia del servizio ispettivo.

Solo in questo caso si riterrà giustificata l'interruzione del servizio ispettivo/ronda, diversamente in assenza di giustificativo, l'intervallo sarà considerato come assenza dalla sede oggetto del servizio e quindi passibile di applicazione delle penali previste dal presente capitolato tecnico, oltre alla decurtazione della somma di minuti/ore di servizio non certificato dalle letture.

I servizi ispettivi/ronde verranno svolti nei seguenti orari secondo quando indicato dalla Stazione appaltante:

- a. Notturno 7 ore e 15 minuti: La GPG dovrà sempre effettuare la prima lettura alle ore 23.00 e l'ultima lettura alle ore 6.15 del giorno successivo.
- b. 8 ore: La GPG dovrà fornire il servizio di otto ore suddiviso nei seguenti turni: 6:00-14:00/14:00-22:00/22:00-06:00

In caso di eventi particolari, il personale individuato dalla Stazione Appaltante è autorizzato a ordinare l'interruzione del servizio ispettivo/ronda a fronte di un eventuale richiesta di stazionamento in luogo specifico della sede oggetto del servizio (ad esempio il piantonamento di un varco, che per problemi tecnici al cancello resterebbe aperto e quindi incustodito, ecc..).

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione (anche durate diverse per il singolo Obiettivo)*	Numero di punti di controllo totali/per ogni ispezione
1	Milano Campus Città Studi	Ubicazione degli obiettivi disponibile al seguente link: https://maps.polimi.it/maps	1	Notturno dal lunedì al venerdì (dalle ore 23:00 alle ore 6:15)	435 min	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
				Notturno sabato e domenica (dalle 22:00 alle 06:00)	480 min	
2	Milano Campus Bovisa "Goccia"		1	8 ore per 3 turni tutti i giorni	480 min	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
3	Milano Campus Bovisa		1	Notturno dal lunedì al venerdì (dalle ore 23:00 alle ore 6:15)	435 min	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
				Notturno sabato e domenica (dalle 22:00 alle 6:00)	480 min	

*per la tipologia 1 la durata della singola ispezione corrisponde alla durata di un turno di lavoro

N.B.: Attualmente il Campus Milano Bovisa "Goccia" è in fase di realizzazione, pertanto, fino al completamento e alla consegna degli spazi, il servizio di vigilanza ispettiva potrà essere richiesto anche presso l'area adibita a cantiere, successivamente il servizio riguarderà il Campus dedicato alle attività del Politecnico.

Servizio ispettivo/ronda di vigilanza armata tipologia 2 (automunita non dedicata per l'intero turno alla sede oggetto dell'appalto)

È richiesto un servizio ispettivo/ronda con pattuglia non dedicata, ovvero la GPG automunita dovrà effettuare solo un passaggio ispettivo a notte (tra le ore 23.00 e le ore 06.15 in orari diversificati), sempre certificati tramite sistema elettronico di rilevazione letture.

La durata delle ispezioni è pari almeno a quanto di seguito specificato per ogni singolo obiettivo.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione (anche durate diverse per il singolo Obiettivo)	Numero di punti di controllo totali/pe r ogni ispezione
1	Milano Campus Città Studi	Ubicazione degli obiettivi disponibile al seguente link: https://maps.polimi.it/maps	1	Diurno 6:01-21:59	60	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
2	Milano Campus Bovisa		1	Diurno 6:01-21:59	60	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
4	Sesto Ulteriano		1	Notturno 22:00-7:00	15	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
5	Polo Territoriale Lecco		1	Notturno 22:00-7:00	20	Ad ogni turno devono

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di "Servizi di control room e vigilanza" nell'ambito dello SDA i "Servizi di Vigilanza"

Allegato B - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ispezioni giornaliere	Fascia oraria	Durata singola ispezione (anche durate diverse per il singolo Obiettivo)	Numero di punti di controllo totali/per ogni ispezione
						ispezionare tre volte ogni TAG
6	Polo Territoriale Mantova		1	Notturno 22:00-7:00	10	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
7	Polo Territoriale Cremona		1	Notturno 22:00-7:00	10	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG
8	Polo Territoriale Piacenza		1	Notturno 22:00-7:00	20	Ad ogni turno devono ispezionare tre volte ogni TAG

Indicazioni di servizio per entrambe le tipologie di servizio ispettivo

Le disposizioni contenute nelle istruzioni operative possono essere riferite, a titolo indicativo e non esaustivo, alle seguenti attività, per entrambe le tipologie di servizio citate nei precedenti punti, la GPG del servizio ispettivo/ronda deve assicurare ed effettuare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la vigilanza affinché non siano effettuati danneggiamenti, atti di sabotaggio, furti e deturpazioni dello stabile e dei beni in esso presenti;
- l'ispezione, secondo le indicazioni dell'Amministrazione, delle aree più sensibili dello stabile, segnalando eventuali situazioni anomale, intervenendo in caso di necessità;
- l'attivazione e la disattivazione degli Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine (ove presenti) e dei quadri elettrici;
- l'individuazione e la segnalazione di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;
- il rilievo di fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dello stabile nonché eventuali ipotesi di reato;
- la messa sotto controllo di comportamenti impropri nonché l'intervento, solo se necessario, in caso di reato, e la segnalazione immediata alle forze dell'ordine;
- l'allontanamento dallo stabile di persone estranee all'attività dello stesso stabile;

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di "Servizi di control room e vigilanza" nell'ambito dello SDA i "Servizi di Vigilanza"

Allegato B - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

- l'ispezione anche interna agli edifici in caso di attivazione degli allarmi anti intrusione, anti incendio o comunque di segnalazione da parte della control room;
- l'accompagnamento del personale reperibile del Politecnico di Milano chiamato ad intervenire per ispezioni, guasti, apertura o chiusura porte e cancelli o qualsiasi altra causa che richieda un intervento immediato in reperibilità;
- l'intervento per spegnimento di principi di incendio, ove possibile in sicurezza;
- l'intervento per evacuare le persone eventualmente presenti dagli edifici in caso di allarme incendio, in affiancamento al personale reperibile e di portineria ove presente;
- l'aggiornamento del "GDA" e la compilazione del Rapporto di evento anomalo da inoltrare a fine turno, via mail al Referente indicato dalla Stazione Appaltante.

Dotazioni tecniche per i servizi di vigilanza armata

Oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente, il Fornitore deve fornire alla struttura mobile/pattuglia addetta al servizio di vigilanza ispettiva/ronde almeno quanto segue:

- ricetrasmittitore portatile, operante sulla frequenza d'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 precedente;
- mezzo di trasporto efficiente, in buono stato di manutenzione e adatto alle condizioni operative e territoriali di esecuzione dell'ispezione;
- smartphone o tablet, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie, in grado di effettuare telefonate di servizio;
- dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati;
- chiavi o badge (messe a disposizione dalla Stazione appaltante) per l'accesso allo stabile nel caso di ispezioni da eseguire internamente allo stesso;
- chiavi o badge (messe a disposizione dalla Stazione appaltante) per l'apertura e la chiusura dei varchi del parco.

La dotazione minima del mezzo di trasporto è la seguente:

- faro di profondità esterno orientabile;
- estintore portatile omologato, di tipo universale, da 10 kg;
- cassetta di primo soccorso, come da Allegato 2 del D.M. 388/2003;
- torcia con sorgente d'illuminazione a LED.
- radio ricetrasmittente sulla frequenza della Stazione appaltante, con installazione fissa;

Il Fornitore deve predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentono la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

8.3 TELESORVEGLIANZA CON INTERVENTO PRESSO L'OBIETTIVO

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di "Servizi di control room e vigilanza" nell'ambito dello SDA i "Servizi di Vigilanza"

Allegato B - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico

Il Servizio di Teleallarme consiste nella gestione a distanza di segnali, informazioni o allarmi provenienti da, ovvero diretti verso, lo stabile, dotato di impianto antintrusione e/o antincendio, ed è finalizzato, eventualmente, all'intervento in loco in caso di allarme.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 12 mesi a partire dall'avvio del servizio dell'Appalto specifico.

Le segnalazioni di allarme sono trasmesse alla Centrale Operativa del Fornitore e alla Sala di controllo interna all'Obiettivo in uso al Fornitore direttamente dagli impianti di allarme.

L'Amministrazione, nel Verbale di avvio delle attività, comunicherà le modalità con cui allertare le Forze dell'Ordine, previa verifica dell'effettiva esistenza del pericolo.

Il servizio è realizzato mediante la trasmissione di segnali, informazioni o allarmi provenienti da (anche più soluzioni integrate):

- impianti di allarme, tramite comunicatori su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori digitali su linea telefonica commutata;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica GSM-GPRS;
- impianti di allarme, tramite comunicatori in tecnica ADSL o fibra ottica;
- ponte radio bidirezionale installato a totale onere del Fornitore e operante sulla frequenza in concessione al Fornitore stesso.

Qualora le modalità di collegamento non siano idonee con quanto necessario al Fornitore, il Fornitore dovrà farsi carico di implementare la trasmissione dati senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Il servizio di Teleallarme deve essere erogato attraverso due modalità, anche in maniera coordinata tra loro:

- modalità proattiva;
- modalità reattiva.

Con la modalità proattiva, l'addetto alla Sala Operativa, secondo intervalli pre-programmati, in assenza di allarmi provenienti dallo stabile, attiva il collegamento con il comunicatore periferico, ove tecnicamente possibile, al fine di verificare il corretto funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali. In tal modo, l'addetto può verificare l'assenza di situazioni anomale (es. taglio della linea telefonica, attivazione di jammer).

Con la modalità reattiva, il manifestarsi di situazioni anomale presso lo stabile genera l'invio di un allarme all'addetto alla Sala Operativa. Quest'ultimo, a seguito della ricezione di una o più segnalazioni di allarme (inviata da uno o più comunicatori), ne valuta la credibilità (es. attraverso parametri logici temporali) e, eventualmente, richiede l'intervento sul posto.

Nell'espletamento dell'intervento presso lo stabile le GPG devono attenersi alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa che riguardano i dati identificativi dello stabile e della segnalazione.

L'intervento sul posto consiste nella verifica dell'integrità degli infissi esterni (porte e finestre), delle serrature, dei segnalatori ottico-acustici, delle telecamere esterne nonché di ogni altra attività di controllo e, successivamente, nell'accesso allo stabile.

La GPG deve aggiornare la Stazione Appaltante sull'intervento effettuato e compilare il Rapporto di evento anomalo.

Si considera incluso nel Canone del servizio, in caso di necessità, un numero minimo di interventi mensili pari a 2, mentre successivi interventi saranno remunerati con un costo/intervento. Il numero di interventi mensili stimati sono puramente indicativi, per la sola formulazione dell'Offerta, non sono pertanto vincolanti per l'Amministrazione, che è tenuta alla remunerazione dei soli interventi effettivamente effettuati nel mese e non inclusi nel canone.

Di seguito le principali informazioni relative al Servizio:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fascia oraria
4	Sesto Ulteriano	Via Calabria, 4	H24
5	Polo Territoriale Lecco	Via Ghislanzoni, 20	H24
6	Polo Territoriale Como	Via Anzani, 40	H24
7	Polo Territoriale Mantova	Via Scarsellini, 2	H24
8	Polo Territoriale di Cremona	Via Sesto, 39/41	H24
9	Polo Territoriale Piacenza	Via Scalabrini, 113	H24

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 dello stesso mezzo. Il tempo massimo di intervento è pari a 30 minuti.

Inoltre si prevede che:

Numero di interventi inclusi nel canone pari a 2;

Numero di interventi non inclusi nel canone pari a: 1 (stima).

Si precisa che le dotazioni tecniche devono essere conformi alle norme e disposizioni ministeriali vigenti. Il collegamento tra lo stabile e la Sala operativa deve permettere la trasmissione delle variazioni di stato del sistema di allarme.

I costi afferenti alla trasmissione delle comunicazioni di cui sopra sono attribuiti al Fornitore.

Il Fornitore deve, inoltre, predisporre e mantenere attive procedure interne documentate che consentono la verifica sistematica della corretta esecuzione del servizio. Tali procedure devono essere contemplate in un apposito manuale.

Queste procedure devono contenere, al minimo:

- modalità di tracciamento dell'esecuzione del Servizio;
- modalità di verifica e controllo della corretta esecuzione del Servizio;
- periodicità;
- documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e tempi di conservazione.

8.4 SERVIZIO D'ORDINE

Le attività degli addetti al servizio d'ordine includono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- controlli preliminari;
- osservazione sommaria dei luoghi per verificare la presenza di eventuali sostanze illecite o oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo a rischio l'incolumità o la salute delle persone, con obbligo di

immediata comunicazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;

- adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo o intralcio all'accessibilità delle vie di fuga e comunque a garantire il regolare svolgimento delle attività di intrattenimento;
- controlli in fase di accesso del pubblico:
- presidio degli ingressi e regolamentazione dei flussi di pubblico;
- verifica dell'eventuale possesso di un valido titolo di accesso qualora previsto e, nel caso di biglietto nominativo o di un'età minima prevista per l'accesso, verifica del documento di riconoscimento, e del rispetto delle disposizioni che regolano l'accesso;
- verifica di possesso del tesserino universitario, ove richiesto;
- verifica di presenza su liste di persone iscritte all'evento o autorizzate all'accesso;
- conteggio di persone presenti negli ambienti;
- registrazione del numero di persone autorizzate all'accesso;
- controllo sommario visivo delle persone, volto a verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale che comunque possa essere pericoloso per la pubblica incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia ed alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- controlli all'interno del locale:
- attività generica di osservazione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati;
- concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone. Resta fermo l'obbligo di immediata segnalazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione.

Il servizio d'ordine è un servizio a richiesta della Stazione appaltante finalizzato al controllo delle attività che si svolgono presso le sedi dell'Ateneo, durante eventi istituzionali e non organizzati dal Politecnico (a titolo meramente esemplificativo: inaugurazione Anno Accademico, visite istituzionali, Festival dell'Ingegneria, Career Day, Open Day, ecc.) nonché nel corso delle giornate in cui si svolgono le sessioni di laurea (o, in generale, le sessioni di esame finale a conclusione di un ciclo di studi) o in caso di aperture controllate di spazi fuori dagli orari di normale apertura dell'Ateneo, anche come spazi studio.

Nell'espletamento dei compiti il personale addetto al servizio d'ordine deve essere munito di idoneo documento di identità e tenere esposto un tesserino di riconoscimento, di colore giallo, recante la dicitura "Assistenza" in caratteri facilmente leggibili.

Il servizio d'ordine potrà essere effettuato presso tutte le sedi milanesi del Politecnico e tutti i Poli territoriali.

Si precisa che:

- Si specifica che sono stimate per il presente appalto n. 6 giornate/anno di servizio d'ordine che prevedono l'impiego di n. 15 persone per un periodo di tempo pari a 8 ore, tuttavia si tratta di

una stima indicativa.

- Ubicazione degli Obiettivi: il servizio d'ordine potrà essere effettuato presso tutte le sedi milanesi del Politecnico e tutti i Poli territoriali.
- L'attivazione del servizio verrà richiesta di volta in volta dal D.E.C. al Responsabile del Servizio mediante comunicazione scritta almeno 15 giorni prima in cui saranno indicati: tipo di evento/situazione per cui è richiesto il servizio, fasce orarie di espletamento del servizio, il numero di ore di servizio, il personale necessario (numero e tipologia addetti); attività richieste.
- All'inizio di ciascun anno accademico verrà comunicato il calendario delle lauree con l'indicazione dei giorni in cui sarà richiesto il servizio, il numero di addetti necessari e l'orario di servizio richiesto.
- Per questa tipologia di servizio, considerato si tratta di un servizio a chiamata e la sporadicità dello stesso, **non è necessaria da parte del fornitore l'assunzione di personale dedicato per la stazione appaltante.**

9 PREZZI DEI SERVIZI

Prezzi dei servizi e i prezzi orari sono quelli unitari a base d'asta, indicati nell'Allegato 2 - *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

- Ore/uomo erogate dei seguenti Servizi:
 - Vigilanza fissa: gestione delle postazioni di comando e di controllo;
 - Servizio d'ordine;
- Numero di ispezioni (con specifica di durata) erogate, per singolo Obiettivo, dei seguenti Servizi:
 - Vigilanza ispettiva;
- Periodi di esecuzione dei seguenti Servizi (si tratta di servizi retribuiti con canone mensile, normalmente pertanto il periodo di esecuzione sarà il mese):
 - Telesorveglianza con intervento presso l'Obiettivo (per singolo Obiettivo);
 - Attività complementari di sicurezza: servizio di remotizzazione allarmi (canone mensile 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 eccedenti quelli compresi nel canone);
 - Attività complementari di sicurezza: numero di installazioni per la remotizzazione degli allarmi antincendio (numero di interventi 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.

L'Amministrazione, entro 15 giorni 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 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 nel Contratto.

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.

Lett.	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. 6.3 del Capitolato tecnico	Confronto date: data Verbale di avvio delle attività data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio all'inizio del contratto.
b)	Ritardo nella presentazione del Programma Operativo dei Servizi (POS) e, in generale, delle scadenze di pianificazione concordate	<ul style="list-style-type: none"> - la sottoscrizione del Verbale di avvio delle Attività per il periodo che va dal Verbale di avvio delle attività all'ultimo giorno del mese solare successivo; - i cinque giorni precedenti l'inizio del mese solare successivo, per i successivi mesi di Contratto, salvo diverso termine migliorativo - cinque giorni naturali e consecutivi in caso di richiesta di modifica da parte del D.E.C., salvo diverso termine migliorativo. 	Par. 7.1.1. del Capitolato tecnico	Confronto date: presentazione Programma Operativo dei Servizi termini indicati nel Capitolato Tecnico	Programma Operativo dei Servizi	Una tantum	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio all'inizio del contratto e per ciascuna scadenza.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 8 ore dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo	Par. 7.1.2. del Capitolato tecnico	Confronto date: data e ora della presentazione del Giornale delle attività termini indicati nel riferimento documentale, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Giornale delle attività	Una tantum	€ 50 (cinquanta/00) per ciascuna ora di ritardo
d)	Ritardo nella compilazione del "Rapporto di evento anomalo"	Entro 8 ore dall'evento (al termine del servizio), salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Par. 7.2.1. del Capitolato tecnico	Confronto date: data "Rapporto di evento anomalo" data evento	Rapporto di evento anomalo	Una Tantum	€ 100 (cento/00) per ciascun evento anomalo consegnato in ritardo
e)	Ritardo nella messa a disposizione del Sistema Informativo	Entro la data di avvio del servizio, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Paragrafo 7.2 del Capitolato tecnico	Confronto date: data di disponibilità del Sistema Informativo data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	€ 200 (duecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella messa a disposizione del servizio all'inizio del contratto.

Lett.	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 del Sistema Informativo	Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 10 giorni/anno	Par. 7.2 del Capitolato tecnico	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	€ 200 (duecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio.
g)	Intervento in caso di malfunzionamento del sistema operativo	Tempo massimo di intervento 1 giorno lavorativo	Par. 7.2 del Capitolato tecnico	Confronto date: data e ora del malfunzionamento e data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	€ 200 (duecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio.
h)	Ritardo nella messa a disposizione del Manuale della Sicurezza Anticrimine	Entro 30 giorni dalla stipula del Contratto, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Par. 7.4. del Capitolato tecnico	Confronto date: data di disponibilità del Manuale della Sicurezza Anticrimine al D.E.C. data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	€ 50 (cinquanta/00)) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella messa a disposizione.
i)	Mancato funzionamento del Contact Center: risposta oltre il tempo massimo	Tempo massimo di risposta:	Par. 7.5 del Capitolato tecnico	mancato rispetto dei Livelli di Servizio	Giornale delle Attività	Una Tantum	€ 100 (cento/00) ogni mancata risposta.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
j)	Ritardo nella consegna della reportistica	Come da Capitolato Tecnico	Par. 12 del Capitolato tecnico	Confronto date: data di disponibilità della reportistica data di erogazione dei servizi	NA	Una Tantum	€ 50 (cinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella consegna
k)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro 7 giorni dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	Par. 4.1.2 del Capitolato tecnico	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	€ 250 (duecentocinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione
l)	Esecuzione del servizio con utilizzo di personale non regolarmente assunto	N.A.	Par. 4.1.2 del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	€ 1.500,00 (millecinquecento/00) / unità di personale irregolare.
m)	Sostituzione del personale addetto ai servizi senza previa autorizzazione dell'Amministrazione	N.A.	Par. 4.1.2. del Capitolato tecnico	data di sostituzione	N.A.	Una Tantum	€ 300 (trecento/00) per ciascun episodio di sostituzione non comunicata

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
n)	Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori e per non aver comunicato subappalti e subforniture ai sensi del D.Lgs 36/2023, oltre alla denuncia organi di competenza.	N.A.	Par. 10 del Capitolato d'oneri	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	€ 1.500,00 (millecinquecento/00) per ogni subappalto non autorizzato e/o € 500,00 (cinquecento/00) per ogni inadempimento.
o)	Mancato utilizzo della divisa da parte dei lavoratori addetti al servizio o utilizzo di divisa non coerente con quanto offerto in sede di gara.	N.A.	Par. 4.1 del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	€ 100,00 (cento/00) per ciascun caso riscontrato.
p)	Smarrimento chiavi da parte dei lavoratori addetti al servizio	N.A.	Capitolato tecnico	Riscontro all'evento, controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una tantum	€ 200,00 (duecento/00) per chiave, salvo maggior danno.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
q)	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. 6.4. del Capitolato tecnico	Confronto date: data richiesta riconsegna data riconsegna	N.A.	Una Tantum	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella riconsegna
r)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa come da minimi definiti nel Capitolato Tecnico, nonché nell'Offerta Tecnica	Dall'avvio dei servizi	Par. 6.2. del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella messa a disposizione della struttura
s)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico e Offerta Tecnica	Sempre vigente a partire dal 15esimo giorno dall'avvio del servizio.	Par. 5 del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	€ 200 (duecento/00) per ciascun evento rilevato

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
t)	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)	Parr. 4.1. e 7.1.1. del Capitolato tecnico	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	€ 250 (duecentocinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nella presa di servizio
u)	Mancata esecuzione dell'ispezione nelle modalità e/o nei tempi stabiliti dall'Amministrazione: ritardo nella presenza del servizio ispettivo dedicato (tipologia 1), assenza durante il periodo di servizio o termine anticipato del servizio	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA), nel Programma Operativo dei Servizi (POS) e nel Giornale delle Attività (GDA)	Par. 8.2 del Capitolato tecnico	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 	Mensile	€ 100 (cento/00) per ogni ora o frazione di ora di mancata esecuzione o cessazione anticipata del servizio ovvero assenza o ritardo dell'operatore nell'esecuzione del servizio

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
v)	Mancato rispetto delle disposizioni di esecuzione del servizio di vigilanza ispettiva ispettivo/ronde come previste dal contratto e dal POS: con riferimento alle fasce orarie, alla programmazione degli intervalli tra un'ispezione e l'altra, al n. di punti da ispezionare e alla loro sequenza. Il numero di ispezioni /ronde affette da errori consentito per ogni mese è pari al 5% del n. totale di ispezioni/ronde al mese	N.A.	Par. 82 del Capitolato tecnico	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 	Mensile	50,00 € (cinquanta/00) per ogni ispezione affetta da errore. La penale si applica tenendo conto di una franchigia del 5% delle ispezioni/ronde al mese.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
w)	Assenza del presidio nella postazione locale di comando e controllo (Control Room)	Dall'avvio dei servizi	Par. 8.1.1 del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	€ 500,00 (cinquecento/00) per ciascun evento rilevato di mancato presidio della Control room, oltre a € 100 (cento/00) per ogni ora in caso di prolungata assenza
x)	Ritardo nell'intervento presso l'Obiettivo	Tempi definiti nel Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA)	Par. 8.3 del Capitolato tecnico	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	€ 200 (duecento/00) per ciascun ritardo
y)	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 il turno di ispezione successivo per la vigilanza ispettiva.	Par. 8.2 del Capitolato tecnico	Tempi di riscontro del malfunzionamento tempi di ripristino del malfunzionamento termini indicati nel Par. 6.1.1, 6.2.1 e 6.2.2 del Capitolato Tecnico, salvo offerta migliorativa in Offerta tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Giornale delle Attività (GDA) • Offerta tecnica se offerta migliorativa 	Una Tantum	€200 (duecento/00) per ciascun malfunzionamento

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
z)	Indisponibilità presso i locali del Politecnico di Milano delle attrezzature richieste per lo svolgimento dei servizi previste dal capitolato o previste in offerta tecnica.	Dall'avvio dei servizi	Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità e per ciascuna attrezzatura.
aa)	Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza.	Dall'avvio dei servizi	Par. 13 del Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	€ 500 (cinquecento/00) per ogni inadempimento.

12 **REPORTISTICA**

Il Fornitore mette a disposizione dell'Amministrazione la seguente reportistica, come descritta nei paragrafi indicati:

- Giornale delle attività (GDA) (riferimento par. 7.1.2 del presente Capitolato tecnico
- Le informazioni registrate dal sistema elettronico in merito alle ispezioni effettuate, come registrate nel SI (rif.par. 7.2 del presente Capitolato Tecnico).

Il Fornitore si impegna inoltre a trasmettere all'Amministrazione altre informazioni relativamente all'andamento del Contratto. Tali informazioni possono essere richieste dall'Amministrazione al Fornitore soltanto in forma scritta con

espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

13 **DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

Oneri e obblighi del fornitore

Il Fornitore, assumendo verso la Stazione Appaltante il ruolo di Fornitore, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza e qualità dei servizi richiesti.

È compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Stazioni Appaltanti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità delle risorse impiegate e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare la Stazione Appaltante ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. o dal Supervisore Operativo, nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Supervisore Operativo, di chiedere l'allontanamento di quelle risorse impiegate o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alla Amministrazione;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme della Stazione Appaltante e delle disposizioni che saranno impartite dal D.E.C. o dal Supervisore Operativo.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

Esecuzione dei servizi

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali della Stazione Appaltante in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare dispositivi di ottima qualità ed appropriati agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza della Stazione Appaltante - presenza che può essere anche saltuaria - non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi, anche se i difetti venissero riscontrati successivamente all'approvazione dei servizi. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

La Stazione Appaltante 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.

SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

Informazione e formazione dei lavoratori e dispositivi di protezione individuale

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente, e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

Informazioni sui rischi specifici

La Stazione Appaltante, attraverso persona idonea (Responsabile del Servizio o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Piano di sicurezza lavoro

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi dell'art. 17 comma 1 lettera a del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. Il Fornitore, ove necessario, deve redigere prima dell'inizio delle attività il Piano Operativo di Sicurezza ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Responsabile del Servizio, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto.

Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, il Responsabile del Servizio verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi e Interferenze (DUVRI) redatto dalla Stazione Appaltante prima dell'avvio della procedura ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.

14 APPENDICI

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

15 ALLEGATI

- Allegato 1: "DISCIPLINARE PER IL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA CONDOTTO DALL'AREA GESTIONE INFRASTRUTTURE E SERVIZI DEL POLITECNICO DI MILANO"
- Allegato 2: "Elenco prezzi"

Il RUP

Sig. Giacomo Rossello

05/06/2025