



PROVINCIA DI GENOVA
AREA 07 – EDILIZIA E PATRIMONIO

**APPALTO IN GLOBAL SERVICE
DI SERVIZI INTEGRATI PER LA MANUTENZIONE DEGLI
EDIFICI DI PROPRIETÀ E/O IN DISPONIBILITÀ
DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI GENOVA**

**CAPITOLATO
TECNICO
N. 7**

**PORTIERATO FIDUCIARIO
E VIGILANZA**

Progettazione	Responsabile del Procedimento
Dott. Maurizio TORRE Rag. Giuliano TOMASSINI	Arch. Egle RAINERI

SOMMARIO

1	PREMESSE	3
2	IMPORTI DEL SERVIZIO	4
3	REVISIONE PREZZI	4
3.1	Sottoservizio 7A	4
3.2	Sottoservizio 7B	4
4	INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
5	ELENCO IMMOBILI	5
6	SOTTOSERVIZI	6
6.1	Sottoservizio 7A – “PORTIERATO FIDUCIARIO”	6
6.1.1	DESCRIZIONE DEL SOTTOSERVIZIO	6
6.1.1.1	Apertura e chiusura degli uffici	6
6.1.1.2	Controllo e regolazione degli accessi	6
6.1.1.3	Reception e attività di front office	6
6.1.1.4	Ricezione e smistamento della posta	6
6.1.1.5	Servizio centralino telefonico	6
6.1.1.6	Controllo del buon funzionamento degli impianti	7
6.1.1.7	Compiti in materia di sicurezza	7
6.1.2	PRESTAZIONI RICHIESTE	7
6.1.3	STANDARD DI SERVIZIO	10
6.1.4	OBBLIGHI DELL’ASSUNTORE	11
6.1.5	CORRISPETTIVO	12
6.2	Sottoservizio 7B – “VIGILANZA”	13
6.2.1	DESCRIZIONE DEL SOTTOSERVIZIO	13
6.2.1.1	Pattugliamento diurno e/o notturno (servizio a biglietto)	13
6.2.1.2	Ronda con sistema di controllo.....	13
6.2.1.3	Tele-vigilanza.....	13
6.2.1.4	Video-sorveglianza.....	14
6.2.1.5	Vigilanza con presidio in sede fissa.....	14
6.2.2	PRESTAZIONI RICHIESTE	14
6.2.3	STANDARD DI SERVIZIO	15
6.2.4	OBBLIGHI DELL’ASSUNTORE	15
6.2.5	CORRISPETTIVO	16
7	ESTENSIONE DELLE PRESTAZIONI	17
8	CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI	17
9	PENALI	17
9.1	Penali sottoservizio portierato	17
9.2	Penali sottoservizio vigilanza	18

1 PREMESSE

Il presente capitolato ha lo scopo di descrivere i contenuti tecnici del Servizio “Portierato fiduciario e Vigilanza” all’interno del progetto “Global Service”.

Si rimanda, in ogni caso, al Capitolato d’Oneri, propedeutico a tutto il progetto, e introduttivo ai singoli Capitolati Tecnici relativi ai vari servizi.

Il Servizio si suddivide nei seguenti sottoservizi:

	<i>sottoservizio</i>	<i>principali attività</i>
7A	Portierato fiduciario	apertura e chiusura degli uffici controllo e regolazione degli accessi reception e attività di front office ricezione e smistamento della posta servizio centralino telefonico controllo sul buon funzionamento degli impianti compiti in materia di sicurezza
7B	Vigilanza	chiusura accessi e ispezione interna ed esterna pattugliamento notturno tele-vigilanza video-sorveglianza

Il Capitolato definisce gli standard minimi di prestazione richiesti all’Assuntore che saranno integrati dalle proposte progettuali di miglioramento formulate nell’offerta del Concorrente.

Il Capitolato indica le prestazioni inizialmente previste nel contratto e definisce i servizi che potranno essere comunque richiesti successivamente all’Assuntore a corpo o a misura.

L’Assuntore è obbligato ad adottare, nell’esecuzione del Servizio, le procedure e le cautele necessarie a garantire la vita e l’incolumità degli operatori e dei terzi, e ad evitare qualsiasi danno agli immobili, a beni pubblici o privati.

Agli effetti assicurativi, l’Assuntore, non appena a conoscenza dell’accaduto, è tenuto a segnalare al Responsabile del Procedimento eventuali danni a terzi.

Partendo dallo standard dei servizi stimati ottimali, l’Assuntore, per ogni immobile e/o pertinenza, dovrà attuare il programma d’attività in modo tale da ottenere crescenti livelli di soddisfazione da parte degli utenti, desumibili attraverso verifica dei risultati (*customer satisfaction*).

2 IMPORTI DEL SERVIZIO

L'importo complessivo per l'espletamento del Servizio Portierato e vigilanza è pari a € **2.169.580,00** (I.V.A. esclusa) valutati per un periodo di **7 (sette) anni**, così ripartito fra i sottoservizi:

<i>Sottoservizi</i>		<i>Importi in €</i>
7A	Portierato fiduciario	1.905.540,00
7B	Vigilanza	264.040,00

3 REVISIONE PREZZI

3.1 Sottoservizio 7A

I prezzi dei servizi di portierato fiduciario sono soggetti a revisione sulla base delle modalità indicate nell'articolo 3.3 del capitolato d'oneri, fatto salvo quanto di seguito indicato.

L'Assuntore ha facoltà di richiedere la revisione dei prezzi:

- (A) in misura pari all'aumento medio del costo del lavoro per le qualifiche operaie relativo all'anno precedente calcolato sulla base dei decreti ministeriali di determinazione del costo medio orario del lavoro dei dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi; l'aumento si applica ad una quota pari al 90% dei prezzi risultanti dall'offerta presentata;
- (B) in misura pari al 50% della variazione dell'indice nazionale ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività relativi alle manutenzioni dell'anno precedente da applicarsi sulla restante componente del prezzo.

Al fine di ottenere il beneficio l'Assuntore dovrà trasmettere al Committente la documentazione utile a dimostrare la corretta applicazione del meccanismo di revisione.

I nuovi prezzi si applicano a partire dall'inizio del mese in cui è effettuata la richiesta da parte dell'Assuntore, fermi restando i tempi tecnici di comunicazione delle relative informazioni.

3.2 Sottoservizio 7B

I prezzi dei servizi di vigilanza sono soggetti a revisione a seguito di un nuovo decreto prefettizio di approvazione delle tariffe di legalità dei servizi di vigilanza privata, applicando la percentuale di ribasso indicata in sede di offerta dal soggetto aggiudicatario alle nuove quotazioni.

È fatto onere all'Assuntore di comunicare tempestivamente al Committente l'emanazione di un nuovo decreto prefettizio e di trasmettere copia del provvedimento.

Le nuove tariffe saranno applicate in base alle date indicate dal decreto prefettizio per i contratti in corso.

I nuovi prezzi si applicano a partire dall'inizio del mese in cui è effettuata la richiesta da parte dell'Assuntore, fermi restando i tempi tecnici di comunicazione delle relative informazioni.

4 INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare la completa uniformità metodologica, mantenere la stessa interfaccia degli applicativi, consolidare le conoscenze acquisite e soprattutto garantire l'integrità e la sicurezza degli archivi esistenti, il Committente ritiene indispensabile che l'Assuntore utilizzi il Sistema informativo attuale di gestione e rendicontazione delle attività (denominato S.I.G.E. - modulo I.G.S. per la gestione degli interventi), oppure fornisca un nuovo Software compatibile con quello in uso, come indicato in modo più dettagliato nel Capitolato Tecnico N. 1 – Gestione Tecnica.

Sarà cura dell'Assuntore inserire in modo continuativo nel sistema i dati relativi al servizio fornito, sviluppando moduli appositi per la rendicontazione nonché per la contabilizzazione dell'andamento del servizio e delle emergenze verificatesi.

Il sistema informativo dovrà garantire la possibilità di gestione di tutte le informazioni, ed in particolare la fornitura tempestiva di tutti i dati che il Responsabile del Procedimento riterrà necessario per avere:

- (a) la documentazione degli interventi (servizi) richiesti ed eseguiti;
- (b) le tabelle di sintesi degli interventi (tempi d'intervento, risorse impegnate, ecc.);
- (c) altri elementi desumibili attraverso l'elaborazione dei dati inseriti nel sistema.

5 ELENCO IMMOBILI

Per quanto concerne l'elenco degli immobili e le relative superfici su cui svolgere il Servizio si rimanda ai seguenti Allegati al presente Capitolato:

- (a) S7.A1 Elenco degli immobili oggetto del sottoservizio 7A
- (b) S7.B1 Elenco degli immobili oggetto del sottoservizio 7B

Si segnala che le volumetrie indicate hanno carattere indicativo di riferimento; eventuali scostamenti non potranno costituire motivo di rivalsa da parte dell'Assuntore.

In particolare dopo la stipulazione del Contratto, l'Assuntore non potrà sollevare eccezioni aventi ad oggetto i luoghi, le aree, le condizioni e le circostanze locali nelle quali il servizio si debba eseguire, gli eventuali oneri connessi, nonché le necessità di dover usare particolari cautele ed adottare determinati accorgimenti; pertanto nulla potrà eccepire per eventuali difficoltà che dovessero insorgere durante l'esecuzione degli interventi.

All'atto dell'Affidamento del Servizio i locali e gli spazi, oggetto del servizio, verranno individuati in contraddittorio tra le parti. Il risultato dei contraddittori (uno per ciascun immobile/spazio di pertinenza) verrà riepilogato in un apposito *verbale di Consegna dei Servizi*, firmato dal Responsabile del Procedimento e dal Responsabile dell'Assuntore, composto dalle schede di ogni singolo immobile controfirmate, per quanto di competenza, e dai Referenti delle attività all'interno degli edifici.

6 SOTTOSERVIZI

6.1 Sottoservizio 7A – “PORTIERATO FIDUCIARIO”

6.1.1 DESCRIZIONE DEL SOTTOSERVIZIO

Il Portierato fiduciario viene inteso come attività svolta da personale non armato, per cui non è richiesta la qualifica di guardia particolare giurata.

Il portierato fiduciario comprende lo svolgimento delle seguenti attività.

6.1.1.1 Apertura e chiusura degli uffici

L'Assuntore deve provvedere all'apertura e chiusura degli uffici nel rispetto degli orari indicati dal Committente.

Questa opzione comprende il controllo della chiusura degli infissi, delle luci e delle stazioni di lavoro, l'ispezione per verificare la presenza di persone all'interno della struttura, durante l'apertura e prima della chiusura dei locali, l'inserimento e la disattivazione dei sistemi di allarme e di sorveglianza, degli impianti antintrusione, la consegna e custodia delle chiavi.

6.1.1.2 Controllo e regolazione degli accessi

L'Assuntore deve provvedere alla regolazione e al controllo dei flussi di accesso (procedure di entrata e di uscita) come da procedure aziendali.

Questa opzione comprende l'accoglienza e la registrazione di utenti, fornitori, visitatori, ospiti, anche mediante l'esibizione dei documenti d'identità, la gestione di accessi su chiamata (sistemi di regolazione code), l'assistenza alle persone disabili con attivazione, in caso di necessità, del servo scala, qualora esistente, il riconoscimento del personale dipendente, il controllo e/o la registrazione di automezzi in entrata e in uscita.

6.1.1.3 Reception e attività di front office

La prestazione comprende il servizio di prima informazione, la consegna di moduli e formulari, lo smistamento dell'utenza e dei visitatori, la ricerca del personale dipendente, la prenotazione taxi per dipendenti e ospiti, la vigilanza su chiavi lasciate in custodia presso la portineria, la gestione delle chiavi e dei sistemi dei mezzi di servizio e la registrazione delle relative informazioni, la compilazione e/o gestione di report informativi, come da procedure aziendali.

6.1.1.4 Ricezione e smistamento della posta

La prestazione comprende la ricezione e lo smistamento della posta (corrispondenza ordinaria, lettere raccomandate, telegrammi, pacchi, plichi postali), la verifica dei documenti di trasporto delle merci, le chiamate ai corrieri e la consegna della documentazione, come da procedure aziendali.

6.1.1.5 Servizio centralino telefonico

La prestazione comprende la gestione del centralino, lo smistamento delle telefonate in entrata, secondo le richieste dell'utenza, e l'effettuazione di chiamate in uscita richieste dagli

uffici, l'aggiornamento e l'ordinamento della rubrica e dei recapiti, la compilazione e/o gestione di report informativi, come da procedure aziendali.

6.1.1.6 Controllo del buon funzionamento degli impianti

L'Assuntore deve provvedere al controllo del funzionamento dei sistemi di accesso e di allarme varchi, degli ascensori (accensione e spegnimento), del sistema antincendio, dei sistemi di assistenza alle persone disabili.

La prestazione comprende la redazione di rapporti degli eventi anomali, la chiamata e la registrazione degli interventi di assistenza e manutenzione, come da procedure aziendali.

6.1.1.7 Compiti in materia di sicurezza

La prestazione comprende l'attivazione di segnali di pericolo, la collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto e certificato, la richiesta d'intervento di ambulanze, forze dell'ordine e vigili del fuoco nei casi di emergenza, la chiamata alla centrale operativa dell'istituto di vigilanza, come da procedure aziendali.

6.1.2 PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio di portierato fiduciario è richiesto nelle seguenti sedi e con le seguenti modalità:

(1) CPI Ponente Villa Podestà - Genova, Via Prà

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 32:30</u> <ul style="list-style-type: none">▪ lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00▪ martedì e giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(2) CPI Val Polcevera - Genova, Via Teglia 8

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
----------------------------------	--------------------------------------

Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 32:30</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ▪ martedì e giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(3) CPI Medio Ponente Villa Bombrini - Genova, Via Muratori, 7

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 32:30</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ▪ martedì e giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(4) CPI Valbisagno Cà de Pitta - Genova, Via Adamoli 3

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 32:30</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ▪ martedì e giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(5) CPI Tigullio - Chiavari (GE), Viale Millo 15-17

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a sabato, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 38:00</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ▪ martedì e giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(6) Uffici di Genova, Via Cesarea 14 (CPI Centro Levante ; Area 09; Area 10)

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 57:30</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ da lunedì a venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:30
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(7) CPFPP Trucco - Genova Bolzaneto, Via Pastorino 32/A

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 62:00</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ da lunedì a venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:00 ▪ sabato dalle ore 7:00 alle ore 14:00
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

(8) CPFPP Spinelli Cà de Pitta - Genova, Via Adamoli 3

Apertura e chiusura degli uffici	da lunedì a venerdì, festivi esclusi
----------------------------------	--------------------------------------

Controllo e regolazione degli accessi Reception e attività di front office	<u>totale ore settimanali 62:00</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ da lunedì a venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:00 ▪ sabato dalle ore 7:00 alle ore 14:00
Ricezione e smistamento della posta	
Servizio centralino telefonico	
Controllo del buon funzionamento degli impianti	
Compiti in materia di sicurezza	

Il Committente si riserva la facoltà di modificare l'ubicazione delle sedi operative dei servizi nell'ambito del territorio comunale relativo a ciascuna struttura.

L'Assuntore s'impegna ad accettare le modificazioni alle stesse condizioni offerte per i servizi come configurati dal capitolato.

Il Committente può richiedere altresì la modifica della configurazione dell'orario di svolgimento dei servizi, con riferimento all'articolazione dell'orario nell'arco settimanale, fermo restando il numero complessivo di ore previsto.

Il preavviso sull'esigenza di anticipare l'orario di apertura degli uffici può essere comunicato all'Assuntore entro la fine dell'orario di apertura del giorno lavorativo precedente. Per il prolungamento dell'orario in chiusura è previsto un preavviso di due ore.

Il prolungamento dell'orario di apertura al pubblico può avvenire per ragioni contingenti.

6.1.3 STANDARD DI SERVIZIO

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabile alle esigenze del servizio.

L'Assuntore deve garantire per la tutta la durata contrattuale l'organico del personale addetto ai servizi come indicato in sede di offerta e in ogni caso in misura adeguata ai livelli di servizio richiesti dal Committente.

L'Assuntore deve utilizzare nel servizio esclusivamente personale in possesso degli standard e delle referenze professionali proposti in sede di offerta, in relazione alle abilità e competenze di carattere generale e di tipo informatico.

Il personale deve indossare una divisa ed un cartellino di riconoscimento nominativo. Il personale stesso, fisicamente idoneo e moralmente ineccepibile, dovrà tenere sempre un contegno corretto ed educato senza dare adito a lamentele di sorta.

L'Assuntore deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale.

In particolare l'Assuntore deve:

- (1) rispettare i programmi di aggiornamento proposti in sede di offerta,
- (2) garantire la formazione e l'aggiornamento del personale sulle procedure aziendali della Provincia,
- (3) curare la formazione e l'aggiornamento del personale sulle innovazioni normative che interessano le prestazioni richieste.

6.1.4 OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

L'Assuntore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contrattuali.

L'Assuntore si impegna ad eseguire tutti i servizi a proprio rischio ed onere, assumendo a proprio carico tutte le spese relative alla mano d'opera, alla fornitura del materiale e delle attrezzature e tutto quanto è necessario per l'esecuzione dei servizi.

L'Assuntore deve comunicare al Committente l'elenco nominativo del personale che sarà impiegato nel servizio e comunicare per iscritto, anche via fax, eventuali variazioni e sostituzioni che si rendessero necessarie, prima dell'inizio dell'esecuzione delle prestazioni da parte degli stessi.

L'Assuntore si impegna a gestire in modo diretto ed autonomo il personale addetto al servizio di portierato fiduciario, occupandosi in via esclusiva della gestione di tutti gli aspetti organizzativi legati all'attività oggetto dell'appalto; in particolare:

- (a) L'Assuntore deve garantire la copertura del servizio assicurando la sostituzione del personale assente per ferie o per altre tipologie di assenze programmate o comunque prevedibili;
- (b) L'Assuntore deve garantire la copertura del servizio assicurando, nel caso, la sostituzione del personale addetto assente per malattia o altre cause non prevedibili entro un'ora dall'inizio del servizio previsto.

L'Assuntore deve inoltre assicurare la sostituzione, entro cinque giorni dalla richiesta, del personale che non risultasse di gradimento del Committente o che comunque abbia tenuto un comportamento irrispettoso o sconveniente nel corso dell'esecuzione del servizio.

L'Assuntore deve, a propria cura e spese, fornire al personale:

- (1) divisa di lavoro: la divisa deve essere uguale per tutti i siti in cui sono erogate le prestazioni; il Committente può chiedere la sostituzione della divisa se non presenta caratteristiche di serietà e decoro; il Committente non è tenuto a mettere a disposizione del personale dell'Assuntore locali spogliatoio;
- (2) cartellino di riconoscimento, con foto, nome e cognome del dipendente, e la ragione sociale dell'Assuntore.

Il personale deve quotidianamente registrare la presenza utilizzando il sistema di rilevazione messo a disposizione presso ciascuna delle sedi di ubicazione dei servizi.

Il personale dell'Assuntore è tenuto a non utilizzare le apparecchiature e le attrezzature presenti sui luoghi di lavoro per scopi personali (telefoni, fax, fotocopiatrici, ecc.), nonché a rispettare tutte le regole e i divieti che devono essere osservati sui luoghi di lavoro e nei pubblici uffici.

L'Assuntore è obbligato ad accertare e ad informare il proprio personale sugli obblighi di comportamento a cui questo deve attenersi.

L'Assuntore s'impegna a mallevare il Committente da qualsiasi responsabilità possa derivare dal comportamento o dall'attività del proprio personale. Non costituisce motivo di giustificazione per l'Assuntore la mancata comunicazione da parte del Committente dell'esistenza di specifici obblighi di legge.

L'Assuntore è responsabile per qualsiasi danno arrecato, per colpa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio o per cause ad esso inerenti, a persone, cose e animali negli uffici o del pubblico che vi accede o del personale del Committente. L'Assuntore è

altresì responsabile dei danni causati dal proprio personale ai dipendenti od a persone che lavorano per ordine e per conto della Provincia.

L'Assuntore dovrà indicare un Responsabile del Servizio al quale potersi rivolgere in qualunque momento e per qualsiasi necessità in ordine alla corretta esecuzione del servizio.

6.1.5 CORRISPETTIVO

Il servizio di portierato fiduciario è compensato a canone quadrimestrale, determinato sulla base delle prestazioni rese nel periodo di riferimento (numero delle ore effettive di servizio pari a n. 123.502,50) sulla base dell'unità di misura e dei prezzi indicati in sede di offerta [costo orario = (importo a base di gara – ribasso offerto) / ore contrattuali totali].

Il compenso orario a base di gara è pari a €15,43, oneri fiscali esclusi, ed è comprensivo dei seguenti servizi:

- (a) apertura e chiusura degli uffici
- (b) controllo e regolazione degli accessi
- (c) reception e attività di front line
- (d) ricezione e smistamento della posta,
- (e) servizio di centralino telefonico;
- (f) controllo del buon funzionamento degli impianti,
- (g) compiti in materia di sicurezza.

La tariffa oraria è comprensiva di tutti gli oneri e spese che derivano all'Assuntore dall'osservanza di tutte le condizioni e le prescrizioni derivanti dal capitolato e dall'offerta presentata; essa comprende altresì le normali quote di spese generali ed utili d'impresa.

I ribassi indicati in sede di offerta s'intendono fissi ed invariabili per tutta la durata contrattuale.

Per le prestazioni aggiuntive di carattere straordinario si applicano i corrispettivi orari previsti per le prestazioni ordinarie.

6.2 Sottoservizio 7B – “VIGILANZA”

6.2.1 DESCRIZIONE DEL SOTTOSERVIZIO

Il Sottoservizio Vigilanza può comprendere lo svolgimento delle seguenti attività:

6.2.1.1 Pattugliamento diurno e/o notturno (servizio a biglietto)

Il servizio comprende la visita del sito da parte di guardie particolari giurate, controllando la chiusura degli accessi per verificare anomalie, segni di forzatura o manomissione, porte dimenticate aperte, perdite di liquidi, principi d'incendio, presenza di persone non autorizzate, ecc.

La guardia deve in caso di necessità intervenire direttamente e/o richiedere l'intervento al Committente. Per situazioni che non richiedano un pronto intervento il Committente è informato dei fatti nel periodo lavorativo successivo.

I controlli avvengono in orari diversi non programmati. Per servizio notturno s'intende il pattugliamento effettuato dalle ore 20.00 di sera alle ore 6.00 del mattino.

Il riscontro sull'effettuazione del passaggio avviene mediante la posa di un biglietto recante il simbolo dell'Assuntore, lasciato ad ogni passaggio sull'accesso o su gli accessi da controllare.

6.2.1.2 Ronda con sistema di controllo

Il servizio comprende la visita del sito da parte di guardie particolari giurate, che effettuano giri di controllo all'esterno e/o all'interno della struttura, nei posti ritenuti sensibili secondo le procedure aziendali.

Le chiavi di accesso sono consegnate all'Assuntore che ne ha la custodia. Il riscontro sull'effettuazione del passaggio avviene mediante orologio/sistema di controllo o di rilevazione elettronica situato in determinati punti all'interno della struttura da ispezionare.

La guardia deve controllare l'integrità di tutti gli accessi all'area interna ed effettuare il percorso d'ispezione concordato; in caso di anomalie valgono le regole stabilite per il pattugliamento.

Per servizio notturno si intende il pattugliamento effettuato dalle ore 20.00 di sera alle ore 6.00 del mattino.

6.2.1.3 Tele-vigilanza

Il servizio comprende il controllo a distanza, in tempo reale, dei sistemi di allarme e/o di sicurezza, mediante un sistema ricevente collegato ad una centrale operativa, o la trasmissione dei segnali tramite combinatore telefonico; i sistemi che si avvalgono di combinatore telefonico possono essere collegati sia alla centrale operativa che ad altre utenze telefoniche fisse o mobili, avvisando contemporaneamente anche i titolari e/o responsabili dell'obiettivo sorvegliato e, in base al tipo di emergenza, una squadra di manutenzione, i vigili del fuoco, le forze dell'ordine.

Il controllo sul corretto funzionamento delle apparecchiature di tele vigilanza – anche già installate - è a carico dell'istituto di vigilanza che deve tempestivamente informare il Committente in caso di anomalie di funzionamento.

Il servizio comprende l'intervento sul posto di una pattuglia di guardie particolari, a seguito di segnalazioni da parte della centrale operativa.

6.2.1.4 Video-sorveglianza

Il Servizio comprende il controllo, attraverso telecamere ubicate in punti strategici, di luoghi, locali e quant'altro necessiti di una sorveglianza a distanza; le telecamere inviano le immagini, nel caso sussistano condizioni di allarme o se interrogate, alla centrale operativa, visualizzandole a video e permettendo di stabilire con certezza eventuali intrusioni, incendi e anomalie varie.

Il controllo sul corretto funzionamento delle apparecchiature di video sorveglianza – anche già installate - è a carico dell'istituto di vigilanza che deve tempestivamente informare il Committente in caso di anomalie di funzionamento.

Il servizio comprende l'intervento sul posto di una pattuglia di guardie giurate, a seguito di segnalazioni da parte della centrale operativa.

6.2.1.5 Vigilanza con presidio in sede fissa

Il servizio consiste nello svolgimento di funzioni di controllo da parte di guardie particolari giurate, armate e in uniforme, radiocollegate alla centrale operativa.

Le guardie in servizio hanno il compito di stazionare all'interno di una postazione controllando gli accessi e periodicamente effettuare ispezioni sul perimetro della struttura per verificarne l'integrità, secondo le procedure aziendali.

Tutte le operazioni compiute nel corso del turno di servizio sono annotate su apposito registro.

6.2.2 PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio di vigilanza è richiesto nelle seguenti sedi e con le seguenti modalità:

(1) Servizio a biglietto

Istituto Scolastico "Lanfranchi" Genova – Via ai Cantieri 2	n. 4 pattugliamenti notturni
Istituto Scolastico "Nicoloso da Recco" Recco (GE) – Via Marconi 41	n. 4 pattugliamenti notturni
Centro scolastico polivalente Genova – Via Allende 41-42	n. 4 pattugliamenti notturni

(2) Ronda con sistema di controllo

CPI Ponente Genova - Via Prà,	Ispezione esterna ed interna all'atto della chiusura
CPI Medio Ponente Genova – Via Muratori 7	Ispezione interna all'atto della chiusura
CPI Valpolcevera Genova - Via Teglia 8	Ispezione interna all'atto della chiusura

CPI Valbisagno

Genova - Via Adamoli. 3

Ispezione interna all'atto della chiusura

(3) Tele-vigilanza

CPI Ponente Villa Podestà – Genova - Via Prà 63;

CPI Polcevera – Genova - Via Teglia, 8;

CPI Medio Ponente Villa Bombrini – Genova– Via Muratori, 7

CPI Valbisagno Cà de Pitta – Genova - Via Adamoli 3 ;

CPI Tigullio – Chiavari - Viale Millo 15/17;

Uffici di Genova - Via Cesarea 14 (CPI Centro Levante - Area 9 - Area 10);

CPFP Trucco – Genova Bolzaneto - Via Pastorino 32A;

CPFP Spinelli Cà de Pitta – Via Adamoli 3 – Genova;

Istituto Scolastico “Lanfranconi” - Genova - Via ai Cantieri, 1;

Istituto Scolastico “Einaudi” - Genova - Via Cristofori, 4;

Istituto Scolastico “Nicoloso Da Recco” - Recco (GE) - Via Marconi, 41;

(4) Video-sorveglianza

Museo della Lanterna

Genova area della Lanterna

L'unità periferica per la trasmissione di immagini video, installata presso il museo, funziona utilizzando reti telefoniche commutate, digitali ISDN, GSM, rete Ethernet TCP/IP o combinazione di queste; è completa di registratore digitale ed è in grado di gestire le immagini video di otto telecamere presenti nell'area del faro.

Il Committente si riserva la facoltà di modificare l'ubicazione delle sedi operative dei servizi nell'ambito del territorio comunale relativo a ciascuna struttura.

L'Assuntore s'impegna ad accettare le modificazioni alle stesse condizioni offerte per i servizi come configurati dal capitolato.

6.2.3 STANDARD DI SERVIZIO

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabile alle esigenze del servizio e richieste dalla normativa vigente in materia di attività di vigilanza e guardie particolari giurate.

L'Assuntore deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale.

6.2.4 OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

L'Assuntore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contrattuali.

L'Assuntore si impegna ad eseguire tutti i servizi a proprio rischio ed onere, assumendo a proprio carico tutte le spese relative alla mano d'opera, alla fornitura del materiale e delle attrezzature e tutto quanto è necessario per l'esecuzione dei servizi.

L'Assuntore si impegna a gestire in modo diretto ed autonomo il personale addetto al servizio di vigilanza, occupandosi in via esclusiva della gestione di tutti gli aspetti organizzativi legati all'attività oggetto dell'appalto.

L'Assuntore s'impegna a mallevare il Committente da qualsiasi responsabilità possa derivare dal comportamento o dall'attività del proprio personale. Non costituisce motivo di giustificazione per il Fornitore la mancata comunicazione da parte del Committente dell'esistenza di specifici obblighi di legge.

L'Assuntore è responsabile per qualsiasi danno arrecato, per colpa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio o per cause ad esso inerenti, a persone, cose e animali negli uffici o del pubblico che vi accede o del personale del Committente. L'Assuntore è altresì responsabile dei danni causati dal proprio personale ai dipendenti od a persone che lavorano per ordine e per conto del Committente.

L'Assuntore dovrà indicare un responsabile del Servizio al quale potersi rivolgere in qualunque momento e per qualsiasi necessità in ordine alla corretta esecuzione del servizio.

6.2.5 CORRISPETTIVO

Il servizio di vigilanza è compensato a canone quadrimestrale, calcolato in base alle tariffe approvate con decreto della Prefettura di Genova, in vigore.

Il corrispettivo è determinato applicando alle tariffe prefettizie il ribasso offerto in sede di gara dal soggetto aggiudicatario nei previsti dalla normativa vigente.

L'importo a base di gara, pari a € 264.040,00, è stato calcolato sulla base della seguente tabella:

Visita ispettiva posa biglietto mensile	Canone mensile	€40,00
Servizio di tele-vigilanza e pronto intervento	Canone mensile	€120,00
Servizio di video sorveglianza	Canone mensile	€260,00
Servizio di ispezione interna	Ispezione cad.	€10,50
Servizio di ispezione esterna	Ispezione cad.	€8,00

moltiplicando poi le tariffe per i servizi richieste nelle diverse sedi.

I prezzi sono comprensivi di tutti gli oneri e spese che derivano all'Assuntore dall'osservanza di tutte le condizioni e le prescrizioni derivanti dal capitolato e dall'offerta presentata; essi comprendono altresì le normali quote di spese generali e di utili d'impresa

I ribassi indicati in sede di offerta s'intendono fissi ed invariabili per tutta la durata contrattuale.

7 ESTENSIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Committente si riserva la facoltà di estendere le prestazioni di cui al presente Servizio, aggiungendo servizi per aree di nuovi immobili o porzioni di esse a quelle originariamente indicate.

L'estensione potrà essere richiesta inoltre con riferimento a prestazioni analoghe a quelle già oggetto del presente Capitolato.

In tale ipotesi, il prezzo unitario delle prestazioni affidate in estensione sarà uguale al prezzo unitario offerto per i singoli servizi.

8 CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

Il Committente, tramite il Responsabile del Procedimento, verificherà la corretta esecuzione del Servizio, la qualità ed il risultato delle prestazioni, nonché la periodicità delle prestazioni richieste.

Il Committente si riserva anche il controllo avvalendosi anche di personale esperto esterno all'Amministrazione.

L'Assuntore è obbligato ad avviare, attraverso il Sistema Informativo, un processo continuo di autocontrollo per garantire la corretta esecuzione dell'Appalto ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Controllo potrà avvenire su indicazione del Responsabile del procedimento e/o del Responsabile della struttura interessata.

9 PENALI

Oltre alle penali previste sulla base della misurazione qualitativa del servizio, svolta quadrimestralmente (v. Capitolato d'Oneri), in caso di inadempienze riscontrate al di fuori delle verifiche periodiche, verranno applicate ulteriori penali per ogni singolo evento negativo.

Le penali riguarderanno il riscontro di mancata esecuzione dei servizi di portierato e vigilanza richiesti.

9.1 Penali sottoservizio portierato

	SERVIZIO	EVENTO	IMPORTO PENALE
(1)	Apertura o chiusura degli edifici	In caso di omissione di una apertura o di una chiusura di una sede	€300,00
(2)	Controllo di regolazione degli accessi	In caso di una omissione o di una sospensione, anche temporanea, del controllo di regolazione degli accessi di una sede	€200,00

	SERVIZIO	EVENTO	IMPORTO PENALE
(3)	Servizio di reception	In caso di una omissione o di una sospensione, anche temporanea, del servizio di reception di una sede	€200,00
(4)	Servizio di smistamento posta	In caso di una mancata o di una sospensione, anche temporanea, del servizio di smistamento posta di una sede	€100,00
(5)	Servizio di centralino telefonico	In caso di una sospensione, anche temporanea, del servizio di centralino telefonico di una sede.	€100,00
(6)	Controllo del buon funzionamento degli impianti	In caso di omissione del controllo di funzionamento degli impianti per ogni giorno, sulla base di riscontri obiettivi	€300,00
(7)	Compiti in materia di sicurezza	In caso di mancato svolgimento dei compiti di sicurezza, sulla base di riscontri obiettivi	€300,00
(8)	Utilizzo della divisa e del cartellino personale	In caso di mancato utilizzo della divisa o del cartellino personale, per ogni giorno di servizio.	€100,00
(9)	Sostituzione del personale	In caso di mancata sostituzione del personale, per ogni giorno, a partire dal quinto dopo la richiesta.	€100,00

9.2 Penali sottoservizio vigilanza

	SERVIZIO	EVENTO	IMPORTO PENALE
(10)	pattugliamento (servizio a biglietto)	in caso di omissione di un passaggio sulla base di riscontri obiettivi	€100,00
(11)	ispezione (ronda)	per ogni mancanza di rilevazione	€100,00

(12)	tele-vigilanza e video-sorveglianza	in caso di interruzione di segnale e di collegamento sulla base di riscontri obiettivi	€200,00
(13)	pronto intervento	mancato intervento della pattuglia o intervento con ritardo superiore a un'ora dalla segnalazione di allarme	€500,00
(14)	pronto intervento	in caso di ritardo nell'intervento rispetto ai tempi dichiarati in sede di offerta per ogni 15 minuti fino ad un massimo di 60	€75,00

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che possano derivare al Committente per l'inadempimento contrattuale.