



Consiglio di Stato
Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio Unico Contratti e Risorse

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA SEGRETARIATO GENERALE DELLA GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA – CONSIGLIO DI STATO – UFFICIO UNICO CONTRATTI E RISORSE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA PRESSO LE SEDI DEL CONSIGLIO DI STATO NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI DI VIGILANZA” – CIG B80EA543A0

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO



Consiglio di Stato
Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio Unico Contratti e Risorse

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2	GLOSSARIO.....	3
3	OGGETTO DELL' APPALTO	5
4	Strutture dedicate al servizio	5
4.1	Struttura organizzativa	5
4.1.1	Comportamento del personale.....	7
4.1.2	Sostituzione del personale.....	7
5	FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO.....	8
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	8
6.1	Attività oggetto dell'esecuzione	8
6.2	Verbale di avvio delle attività	8
6.3	Verbale di riconsegna	9
7	SERVIZI GESTIONALI	10
7.1	Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività	10
7.1.1	Programma Operativo dei Servizi (POS).....	10
7.1.2	Giornale delle attività (GDA).....	11
7.1.3	Modalità di remunerazione	11
7.2	Allestimento e gestione del Sistema Informativo	11
	Tempo massimo di avvio dell'intervento non superiore a 24 h dalla segnalazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale prevista;	12
	Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 48 h dalla segnalazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale prevista.	12
7.2.1	Modalità di remunerazione	12
7.3	Contact center.....	12
8	SERVIZI OPERATIVI	12
8.1	Vigilanza fissa	12
8.1.1	Gestione dei visitatori in ingresso/uscita.....	13
8.1.2	Gestione apprestamenti di security finalizzata al controllo di sicurezza dei visitatori in ingresso	14
8.2	Servizio d'ordine.....	14
9	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	15
9.1	Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone.....	15
10	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	16
11	reportistica.....	19
12	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	20

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 della Categoria Merceologica 1 dello SDA Servizi di vigilanza.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI
A
<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>Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine e safety (di seguito anche solo "Apprestamenti")</i> Strumenti e/o impianti tecnologici di sicurezza (es. sistemi radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e portatili, ecc.).
<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).
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
<i>Dotazioni tecniche base</i> 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: <ul style="list-style-type: none">• 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.
F

TERMINI e DEFINIZIONI
<p>Fornitore</p> <p>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.</p>
<p>G</p>
<p>Giornale delle Attività (GDA)</p> <p>Documento redatto dal Fornitore su base giornaliera, che attesta l'esecuzione a regola d'arte delle attività pianificate nel Programma Operativo dei Servizi (POS).</p>
<p>Giorni</p> <p>Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.</p>
<p>Guardia Particolare Giurata (G.P.G.)</p> <p>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.</p>
<p>O</p>
<p>Obiettivo</p> <p>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.</p>
<p>Ore</p> <p>Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.</p>
<p>P</p>
<p>Programma Operativo dei Servizi (di seguito, per brevità, anche "POS")</p> <p>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.</p>
<p>R</p>
<p>Rapporto di evento anomalo</p> <p>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.</p>
<p>Responsabile del Servizio</p> <p>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.</p> <p>Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto.</p> <p>Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.</p> <p>È il referente per la modifica delle Attività pianificate.</p>
<p>Responsabile Operativo del Servizio</p> <p>E' 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.</p>
<p>S</p>
<p>Servizi Gestionali</p> <p>Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.</p>
<p>Servizi Operativi</p> <p>Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.</p>
<p>Sistema Informativo</p> <p>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)</p>

TERMINI e DEFINIZIONI
<p>Stazione Appaltante</p> <p>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.</p>
<p>U</p> <p>Utente abilitato</p> <p>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.</p>
<p>V</p> <p>Verbale di avvio delle attività</p> <p>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.</p> <p>Verbale di Riconsegna</p> <p>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..</p>

Tabella 1 – Glossario

3 OGGETTO DELL' APPALTO

SERVIZI GESTIONALI

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo (SI);
- Contact Center.

SERVIZI OPERATIVI

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.

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.

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 ai paragrafi **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e 8.9 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 **Supervisori 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 5 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione ovvero nel minor termine indicato in Offerta Tecnica. 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 5 giorni prima della sostituzione ovvero nel minor termine indicato in Offerta Tecnica, 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, 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.

Al presente servizio si applica integralmente l'obbligo formativo relativo alla categoria 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.

Per il personale addetto ai varchi di sicurezza, si richiede di dimostrare di avere partecipato con verifica di apprendimento a percorsi formativi specializzati su contesti ad alto rischio, oppure di profiling e intervista di visitatori sospetti, che renderanno tale personale in grado di prestare un servizio sempre più efficiente ed efficace, nel contesto peculiare in cui è chiamato ad operare.

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

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 ATTIVITÀ OGGETTO DELL'ESECUZIONE

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

6.2 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

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

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

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di inizio di erogazione dei servizi è il 01 gennaio 2026 o la diversa data di sottoscrizione del Verbale.

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

Sezioni
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), 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:

- gli utenti abilitati a operare sul Sistema Informativo;
- fasce orarie di espletamento del servizio; numero minimo di G.P.G. in servizio contemporaneamente; numero minimo di G.P.G. di sesso femminile in servizio contemporaneamente, nonché ogni altra indicazione riportata nel paragrafo "Informazioni utili per il Fornitore" del Capitolato Tecnico del Bando istitutivo relativamente al servizio oggetto dell'AS.

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

6.3 **VERBALE DI RICONSEGNA**

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

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

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

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

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

TABELLA 2 – SEZIONI DEL VERBALE DI RICONSEGNA

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

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

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

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività;
- Allestimento e gestione del Sistema Informativo;
- 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):

- 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 10 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 quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, ed accettato dal D.E.C. entro 10 giorni dalla ricezione.

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

7.1.2 GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)

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

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

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

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.

7.1.2.1 Rapporto di evento anomalo

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

7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nell'importo a canone.

7.2 ALLESTIMENTO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore è tenuto, entro la data di avvio del servizio e comunque entro 30 giorni dalla stipula del Contratto ad implementare e tenere costantemente operativo un Sistema Informativo che permette sia all'Amministrazione sia al Fornitore di avere costantemente a disposizione un quadro aggiornato e completo delle attività svolte presso i vari Obiettivi.

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

- nome, cognome, numero di matricola, qualifica, ora di entrata in servizio e termine del servizio per ogni singola risorsa impiegata, con indicazione della attività specifica a cui è stata destinata, ad esempio gestione della postazione di comando e controllo, etc;
- POS ed eventuale MSA;
- GDA;
- Registro dei controlli;
- Registro delle segnalazioni;

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.

Livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

Tempo massimo di avvio dell'intervento non superiore a 24 h dalla segnalazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale prevista;

Tempo massimo di malfunzionamento non superiore a 48 h dalla segnalazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale prevista.

7.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nell'importo a canone.

7.3 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve rendere attivo entro il 5° giorno dall'inizio erogazione dei servizi un Contact Center nei seguenti giorni e fasce orarie: dal lunedì al venerdì con orario 8:00-13:00 e 14.00-18.00.

Tale Contact center non deve essere integrato al Sistema Informativo.

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

I Livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

- Tempo massimo di risposta: 1 minuti;
- Numero massimo di contatti non risposti: 2.

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	Palazzo Spada	Roma – Ingresso Piazza Capo di Ferro 13 – Ingresso Vicolo del Polverone
2	Palazzo Aldobrandini	Roma – Piazza del Monte di Pietà 33
3	Palazzo Ossoli	Roma – Piazza della Quercia

Il tipo di attività richieste sono - a titolo indicativo e non esaustivo - le seguenti:

- Controllo accessi;
- Controllo, in casi sospetti, di involucri/bagagli/borsoni di visitatori e/o del personale anche attraverso l'utilizzo del metal detector in dotazione;
- Riconoscimento "a vista" del personale impiegato, nel rispetto delle procedure;
- Ove necessario consentire l'accesso ai visitatori (fornitori inclusi), solamente previa:
 - a) autorizzazione telefonica del destinatario della visita;
 - b) rilascio del badge (trattenendo un documento di identità);
 - c) registrazione su supporto informatico delle relative generalità.
- Smistamento dei visitatori presso gli uffici e/o le persone richieste ed eventuale accompagnamento ai piani;
- Ricevere eventuali allarmi che pervengono presso la Portineria (ad es. allarme ascensori o allarme antincendio), intervenendo immediatamente e di conseguenza e richiedendo eventualmente l'intervento degli organi competenti;
- Impedire la sosta di veicoli nelle aree antistanti gli ingressi e riservate al Consiglio di Stato;
- Consentire l'uscita di materiali/beni/merci di proprietà del Consiglio di Stato solo se debitamente autorizzati;
- Presso palazzo Spada apertura cancelli per transito mezzi, previa chiamata tramite citofono e previo controllo su monitor;
- In caso di accertato evento anomalo e/o situazione ritenuta di pericolo dovrà essere attivato ogni dovuto protocollo operativo avvisando, se del caso, il Responsabile dell'aggiudicatario, la Centrale Operativa, le FF.OO. e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Nella giornata di domenica e festivi un vigilante controlla l'accesso dei turisti che si recano presso Galleria Spada, per verificare – tra l'altro - che gli stessi non arrechino danni ai beni del CDS Le GDG, intervengono, altresì in caso di richiesta da parte del personale della Galleria Spada.

Saltuariamente (circa 2-3 volte l'anno) è richiesto un supporto delle GPG in orari extra lavorati (dopo le 19.30), per eventi organizzati dal CDS o in occasioni particolari come ad esempio la "notte bianca" per l'apertura straordinaria della Galleria Spada.

Ulteriori attività, compatibili con il servizio, potranno essere svolte a richiesta dell'Amministrazione, senza oneri a carico di quest'ultima.

8.1.1 GESTIONE DEI VISITATORI IN INGRESSO/USCITA

Il Fornitore deve garantire la presenza costante del personale presso l'Obiettivo, nelle fasce orarie e con le modalità definite nel POS, presso una postazione fissa oppure effettuando ricognizioni occasionali dell'Obiettivo, al fine di favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti, ivi inclusa l'attività di accoglienza degli stessi.

Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo e registrazione dei visitatori;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- accoglienza degli utenti in ingresso avvertendo il personale interno, instradando gli utenti verso l'ufficio di destinazione, etc.;
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- assistenza a visitatori affetti da disabilità palesi od occulte;
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;

- adempimento delle attività relative alla consegna e ricezione di corrispondenza in transito;
- regolazione dell'afflusso delle vetture ai parcheggi;
- gestione tecnica del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Obiettivo;
- ispezione, dopo la chiusura dell'Obiettivo, dei varchi di accesso allo stesso e dei locali;
- svolgimento di specifici lavori di prevenzione ed eventuale intervento antincendio, antiallagamento, fughe di gas.

8.1.2 GESTIONE APPRESTAMENTI DI SECURITY FINALIZZATA AL CONTROLLO DI SICUREZZA DEI VISITATORI IN INGRESSO

Presso i varchi di accesso agli Obiettivi sono operativi i seguenti Apprestamenti tecnologici:

- Metal detector per l'ispezione di persone in transito con borse, zaini o bagagli sospetti con relativo rullo;
- rivelatore di metallo ad arco;
- rivelatore di metallo a spatola.

Rientrano invece nella competenza delle G.P.G. almeno le seguenti attività:

- le operazioni di taratura all'inizio dell'attività quotidiana;
- la gestione degli Apprestamenti;
- il costante controllo della piena funzionalità degli Apprestamenti;
- la segnalazione di un qualsiasi evento, meritevole di essere inserito nel GDA.

Sarà cura dell'aggiudicatario, in caso di necessità, procedere alla Manutenzione su un Apprestamento (o su suoi componenti).

Registro dei controlli

Prima di iniziare l'attività, gli addetti devono effettuare operazioni di verifica della corretta taratura e regolazione sia dell'apparato radiogeno, sia dei rivelatori di metalli.

Queste attività di monitoraggio e controllo devono essere registrate su apposita sezione del Sistema Informativo.

Il contenuto di tale registro deve essere accessibile al D.E.C. e al Supervisore Operativo designati dalla Amministrazione entro 2 giorni dalla richiesta.

8.2 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;

- 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.

Di seguito le principali informazioni relative al servizio:

Unità di personale: dal lunedì al venerdì n. 4 unità. Si precisa che presso la sede di Palazzo Spada deve essere garantita la contemporanea presenza di 2 unità nella fascia oraria dalle 7,00 alle 19,30 dal lunedì al venerdì.

Il sabato, la domenica ed i festivi il turno è coperto da una sola unità di personale.

All'interno del monte ore minimo richiesto da capitolato (188 ore/settimanali) le GPG gestiscono il servizio nelle sedi di Palazzo Spada (tutti e due gli ingressi) e Palazzo Aldobrandini, secondo le esigenze che di volta in volta vengono manifestate dall'Amministrazione. Il servizio presso la sede di Palazzo Ossoli sarà eseguito solo "al bisogno", a seconda delle necessità che di volta in volta si dovessero verificare nel corso della durata dell'appalto.

Gli orari di seguito evidenziati sono solo indicativi e potranno subire variazioni nel corso della durata dell'appalto, secondo le esigenze dell'Amministrazione.

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Fasce orarie di espletamento del servizio (Lun. –Ven.)	Fasce orarie di espletamento del servizio (Sabato)	Fasce orarie di espletamento del servizio (Domenica)
1	Palazzo Spada	Ingresso Piazza Capo di Ferro 13	7.00-19.30	7.30 – 19.30	8.00 -19.30
2	Palazzo Aldobrandini	Piazza del Monte di Pietà 33			
1	Palazzo Spada	Ingresso Vicolo del Polverone	8.30-19.30		
3	Palazzo Ossoli	Piazza della Quercia	Al bisogno		

9 **RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

9.1 **MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE**

Con una frequenza bimestrale 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.

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 a canone da fatturare;
- l'importo residuo del quinto d'obbligo;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli;

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

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

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture bimestrali 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.

10 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, anche mediante verifiche a campione, al fine di appurare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi, e mantenendo la facoltà di applicare eventuali penali.

Le verifiche a campione o programmate che saranno eseguite nel corso dell'esecuzione, nel rispetto di quanto stabilito nella delibera ANAC n. 497 del 29 ottobre 2024, saranno dirette a verificare:

- Corretto funzionamento del servizio di call center - punti 10;
- Presenza dell'addetto presso la postazione di servizio – punti 20;
- Adeguata immagine professionale - punti 20;
- Controllo della divisa – punti 20;
- Rispetto dell'orario di servizio – punti 15;
- Corretto approccio con l'utenza – punti 15.

I coefficienti per la determinazione del punteggio saranno così attribuiti in relazione al singolo elemento oggetto di verifica:

Perfettamente adeguato: 1,00
Non perfettamente adeguato: 0,75
Parzialmente adeguato: 0,50
Inadeguato: 0,00.

La verifica si intende superata, fatte salve eventuali azioni correttive richieste dall'Amministrazione, se si prende un punteggio almeno pari ad 85/100.

Eventuali azioni correttive non poste in essere nei tempi previsti, daranno luogo all'applicazione delle relative penali ed all'eventuale risoluzione del contratto.

In caso di esito negativo della verifica la società sarà convocata in contraddittorio per valutare insieme la risoluzione delle problematiche insorte nel corso del sopralluogo e sarà chiamata a porre in essere le azioni correttive necessarie nei tempi che saranno decisi di volta in volta in base al tipo di inadempimento/mancanza/ritardo, fatta salva comunque l'applicazione delle relative penali.

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

Tabella penali:

	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza a 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.	Confronto date: data Verbale di avvio delle attività data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo
b)	Ritardo nella presentazione del Programma Operativo dei Servizi (POS)	a) 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; a) i cinque giorni precedenti l'inizio del mese solare successivo, per i successivi mesi di Contratto, salvo diverso termine migliorativo b) cinque giorni naturali e consecutivi in caso di richiesta di modifica da parte del D.E.C., salvo diverso termine migliorativo.	Confronto date: presentazione Programma Operativo dei Servizi termini indicati nel Capitolato Tecnico	Programma Operativo dei Servizi	Una tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
c)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle attività (GDA)	Entro 8 ore dall'esecuzione dell'attività	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	0,1 per mille per ogni ora o frazione di ora di ritardo.
d)	Mancata redazione del "Rapporto di evento anomalo"	Entro 24 ore dal verificarsi dall'evento.	Confronto date: data "Rapporto di evento anomalo" data evento	Rapporto di evento anomalo	Una Tantum	0,1 per mille per ogni ora o frazione di ora di ritardo.

	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza a verifica	Valore della Penale
e)	Ritardo nella messa a disposizione del Sistema Informativo	Entro 30 giorni dalla stipula del Contratto.	Confronto date: data di disponibilità del Sistema Informativo data di stipula del Contratto	NA	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
f)	Mancato funzionamento del Sistema Informativo funzionamento del Sistema Informativo.	Tempo massimo di avvio dell'intervento entro 24 h Tempo massimo di malfunzionamento entro 48 h dalla segnalazione dell'Amministrazione	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino	Giornale delle Attività	Una Tantum	0,1 per mille per ogni ora o frazione di ora di ritardo
g)	Ritardo nella messa a disposizione del Contact Center	Entro 5 giorni dalla stipula del Contratto.	Confronto date: data di disponibilità del Contact Center data di erogazione dei servizi	NA	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
h)	Mancato funzionamento del Contact Center	Tempo massimo di risposta: 1 minuto	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino oppure mancato rispetto dei Livelli di Servizio	Giornale delle Attività	Una Tantum	0,0001 per mille per ogni frazione di minuto di ritardo
i)	Mancato funzionamento del Contact Center	Numero massimo contatti non risposti: 2	Confronto date: data e ora del malfunzionamento data e ora del ripristino oppure mancato rispetto dei Livelli di Servizio	Giornale delle Attività	Una Tantum	0,0001 per mille per ogni contatto superiore a due non risposti
l)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro 5 giorni dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	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	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
m)	Sostituzione del personale addetto ai servizi senza previa autorizzazione dell'Amministrazione	Entro 5 giorni dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo se offerto in Offerta tecnica	data di sostituzione	N.A.	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
n)	Ritardo nella riconsegna dei locali degli Obiettivi e/o eventuali Apprestamenti	N.A.	Confronto date: data richiesta riconsegna data riconsegna	N.A.	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo

	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza a verifica	Valore della Penale
	e/o quant'altro indicato nel Verbale di cessazione delle attività					
o)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura organizzativa come da minimi definiti nel Capitolato Tecnico, nonché nell'Offerta Tecnica	Dall'avvio dei servizi	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. e dei Supervisor Operativi	N.A.	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale, come da Capitolato Tecnico <eventuale: e Offerta Tecnica>	Sempre vigente a partire dall'avvio del servizio.	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una Tantum	€ 20 per ogni addetto non formato e/o per ogni corso di formazione non effettuato nei tempi.
q)	Ritardo nella presa di servizio del personale rispetto ai tempi stabiliti nel POS	Tempi e/o modalità definiti nel Programma Operativo dei Servizi (POS)	Modalità e tempi definiti nel POS data, ora e modalità di esecuzione del servizio	• Programma Operativo dei Servizi (POS)	Una Tantum	0,1 per mille per ogni ora o frazione di ora di ritardo
r)	Mancata taratura degli Apprestamenti tecnologici	Tempi e/o modalità definiti nel Manuale d'uso	Modalità e tempi definiti nel Manuale d'uso data, ora e modalità di esecuzione della taratura	• Registro dei controlli	Una Tantum	€ 20 per ogni apparecchio non correttamente e tarato.
s)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa l'esecuzione dei servizi	N.A.	Assessment/Audit/Verifiche/Ispezioni	N.A.	Una Tantum	€ 20 per ogni impegno non onorato.
t)	Mancato funzionamento dei dispositivi in dotazione, ivi inclusa eventuale offerta tecnica migliorativa	Il Fornitore deve garantirne il tempestivo ripristino, manutenzione, oppure sostituzione, a proprio onere, entro e non oltre le 8 ore successive al riscontro del malfunzionamento per la vigilanza fissa, (eventuale se previsto nel Lotto) ed entro il turno di ispezione successivo per la vigilanza ispettiva	tempi di riscontro del malfunzionamento tempi di ripristino del malfunzionamento entro i termini indicati nel Capitolato Tecnico.	• Giornale delle Attività (GDA) • Offerta tecnica se offerta migliorativa	Una Tantum	0,1 per mille per ogni ora o frazione di ora di ritardo

11 REPORTISTICA

<Si veda par. 12 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo>

12 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

<Si veda par. 13 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo>