



**POLITECNICO  
DI TORINO**

## **SPECIFICHE TECNICHE**

### **LOTTO 1**

*Servizio di portierato e vigilanza sedi metropolitane del  
Politecnico di Torino*

Il Responsabile Unico del Procedimento

Marco Impavido

Agosto 2019



<b>1</b>	<b>SPECIFICHE RELATIVE AGLI ASPETTI CONTRATTUALI</b>	<b>4</b>
1.1.	Oggetto	4
1.2.	Sedi	4
1.3.	Durata	4
1.4.	Entità dei servizi	4
1.5.	Ammontare	5
1.6.	Periodo di prova	6
1.7.	Garanzie	7
1.8.	Disciplina contrattuale	7
1.9.	Disciplina economica	7
1.10.	Obblighi dell'impresa aggiudicataria	7
1.11.	Oneri per l'espletamento dei servizi	7
1.12.	Disposizioni relative al personale impiegato	7
1.13.	Disposizioni in materia di sicurezza	8
1.14.	Controlli	8
1.15.	Interruzione nell'esecuzione dei servizi	8
1.16.	Disciplina del subappalto	8
1.17.	Norme finali	8
<b>2</b>	<b>PORTALE DEI SERVIZI</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>ATTIVITÀ, CONTENUTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI PORTIERATO</b>	<b>11</b>
3.1.	Attività costituenti il servizio di portierato	11
3.1.1.	Portierato Comune (Cat A)	11
3.1.2.	Portierato di Eccellenza (CAT B)	11
3.1.3.	Supporto agli audiovisivi (CAT B)	12
3.1.4.	Fattorinaggio (CAT B)	12
3.1.5.	Vigilanza per interventi in emergenza (CAT B)	12
3.2.	Responsabile operativo (Cat C)	12
3.3.	Contenuti delle prestazioni	12
3.3.1.	Portierato comune	12
3.3.2.	Portierato di eccellenza	14
3.3.2.1.	Receptionist	14
3.3.2.2.	Control room	14
3.3.2.3.	Supporto agli audiovisivi	14



3.3.2.4.	Fattorinaggio	15
3.3.3.	Vigilanza per interventi in emergenza	15
3.3.4.	Responsabile Operativo	16
3.3.4.1.	Specifiche per il servizio di Portierato	17
3.4.	Giorni e orari di effettuazione del servizio	17
3.5.	Formazione, qualifica e professionalità degli addetti al servizio	17
3.5.1.	Qualifica e professionalità degli operatori	17
3.5.2.	Qualifica e professionalità del Responsabile Operativo del servizio	18
3.5.3.	Formazione	18
3.6.	Dotazione tecnica a carico dell'I.A.	24
3.6.1.	Dotazione addetti all'attività di gestione della posta	24
3.6.2.	Dotazione addetti Portineria Sede Corso Duca degli Abruzzi, 24	24
3.6.3.	Dotazione addetti al servizio di fattorinaggio	25
3.6.4.	Dotazione addetti alla vigilanza per interventi in emergenza	25
3.7.	Inadempienze e penalità	26
<b>4</b>	<b>ATTIVITÀ, CONTENUTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI VIGILANZA</b>	<b>28</b>
4.1.	Inquadramento normativo	28
4.2.	Attività costituenti il servizio di vigilanza armata	28
4.2.1.	Vigilanza fissa	29
4.2.1.1.	Vigilanza fissa tramite autopattuglia	29
4.2.2.	Vigilanza saltuaria di zona (ronda)	29
4.2.3.	Servizio di teleallarme	30
4.2.4.	Pronto intervento	31
4.3.	Giorni e orari di effettuazione del servizio	32
4.4.	Operatori addetti al servizio	32
4.4.1.	Qualifica e professionalità degli addetti	32
4.5.	Dotazione tecnologica e consistenza del parco automezzi	33
4.6.	Sistema di controllo degli interventi e delle ronde	33
4.7.	Inadempienze e penalità	33



Il Capitolato Speciale d'Oneri detta la disciplina generale applicabile a tutti i lotti della presente procedura aperta che, ancorché non materialmente allegato, costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Specifiche Tecniche.

## **1 SPECIFICHE RELATIVE AGLI ASPETTI CONTRATTUALI**

### **1.1. Oggetto**

Il lotto 1 ha per oggetto esclusivamente la conduzione e la gestione dei seguenti servizi:

- Portierato
- Vigilanza

### **1.2. Sedi**

Le sedi interessate dalle attività del lotto 1 sono:

- SEDE CENTRALE CORSO DUCA DEGLI ABRUZZI
- CASTELLO DEL VALENTINO
- SEDE CENTRALE CITTADELLA POLITECNICA
- LINGOTTO
- MIRAFIORI

Le sedi SEDE CENTRALE CORSO DUCA DEGLI ABRUZZI e SEDE CENTRALE CITTADELLA POLITECNICA sono da ritenersi una sede unica da un punto di vista operativo.

### **1.3. Durata**

Oltre a quanto disposto all'articolo 2.3 del CSO in tema di durata dell'Appalto, alla scadenza del Contratto, l'I.A. è tenuta ad affiancare, con proprio personale e per un periodo massimo di 15 giorni, il personale tecnico della nuova I.A. dei servizi oggetto del contratto, al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei medesimi.

Si precisa che, per quanto riguarda in particolare il servizio di vigilanza per interventi in emergenza, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere alla consegna posticipata in funzione della scadenza di precedenti contratti.

### **1.4. Entità dei servizi**

L'entità complessiva dei servizi da prestare presso le sedi interessate dal lotto 1, espressa in numero di ore, di gestione di sistemi di teleallarme può essere ricavata dal "*Allegato 1 – Entità dei servizi*" e corrisponde a circa (per la durata di 3 anni):



- 316.330 ore uomo per il servizio di portierato (si precisa che alcuni servizi sono calcolati in quota parte nel triennio, con riferimento alla data di presunta attivazione)
- 14.510 ore uomo per il servizio di vigilanza e ronda ispettiva
- gestione di 11 impianti di teleallarme

L'entità dei servizi è stata definita considerando anche alcuni servizi la cui attivazione dovrebbe avvenire nel corso del triennio. L'Impresa Aggiudicataria non avrà nulla da pretendere qualora non tutti i servizi attualmente in previsione dovessero essere attivati.

L'entità dei servizi potrà subire variazioni rispetto a quanto indicato nel "Allegato 1 – Entità dei servizi" e relative sezioni, per esigenze che dovessero nascere nel corso dell'esecuzione del contratto.

### 1.5. Ammontare

L'importo posto a base di gara con riferimento al complesso delle prestazioni oggetto del lotto 1, ammonta, per il periodo di tre anni, ad Euro **6.906.000,00 (Euro Seimilioninovecentoseimila/00)** oltre oneri di legge, comprensivi di **€ 3.144,96 non soggetti a ribasso e relativi ai costi interferenziali per la sicurezza.**

La composizione di tale valore è riassunta nella tabella seguente:

	<b>LOTTO 1</b>
<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
<b>a) Importo esecuzione delle prestazioni:</b>	
a1) a misura	6.902.420,09
a2) a corpo (importo soggetto a ribasso)	0,00
a3) di cui manodopera al netto di SGU	5.280.000,00
di cui MDO al netto di SGU in termini percentuali	76,49%
a4) di cui mezzi	16.700,00
<b>Totale a)</b>	<b>6.902.420,09</b>
<b>di cui portierato</b>	<b>6.540.000,00</b>
<b>di cui vigilanza</b>	<b>364.000,00</b>
<b>b) Importo per l'attuazione dei piani di sicurezza:</b>	
b1) a misura	3.144,96
b2) a corpo	0,00
b3) in economia	0,00
<b>Totale b) (importo oneri non soggetti a ribasso di gara)</b>	<b>3.144,96</b>



<b>Totale a)+b) (importo servizi a base di gara)</b>	<b>6.906.000,00</b>
<b>c) Opzioni</b>	
c1) Eventuale rinnovo di 2 anni	4.601.613,39
c2) Oneri sicurezza durante periodo di rinnovo	2.096,64
c3) Allacciamenti a pubblici servizi	0,00
c4) Ripetizione di servizi analoghi	330.000,00
c4bis) Modifiche contrattuali (art.106 comma 12)	2.300.806,70
c5) Eventuale proroga tecnica 6 mesi	1.150.403,35
c5bis) Oneri sicurezza periodo proroga	524,16
<b>Totale opzioni</b>	<b>8.385.444,24</b>
<b><u>VALORE TOTALE MASSIMO</u></b>	<b><u>15.291.444,24</u></b>

L'I.A., nel corso dell'esecuzione, ha l'obbligo di accettare tutte le condizioni del contratto che verrà stipulato, comprese quelle economiche, anche nell'ipotesi in cui la SA proceda all'affidamento di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi nel rispetto dell'articolo 63, comma 5 del D.lgs. 50/16 fino alla concorrenza di un importo massimo pari ad € 330.000,00 (di cui € 310.000,00 per servizi di portierato e € 20.000,00 per servizi di vigilanza e gestione teleallarmi).

In particolare il Politecnico si riserva:

- la facoltà insindacabile di aggiungere o dismettere immobili o porzioni di immobile rispetto a quelli indicati nelle presenti Specifiche;
- la facoltà di richiedere all'I.A di effettuare prestazioni analoghe a quelle previste dalle presenti Specifiche, aggiuntive in termini di orario e/o di risorse rispetto allo standard fissato dai documenti di gara;

Dette prestazioni saranno retribuite a consuntivo mediante applicazione dei prezzi unitari indicati dall'I.A. in sede di offerta.

I servizi di portierato di cui all'"Allegato 1 – Entità dei servizi" e le eventuali variazioni degli stessi, saranno almeno per il 95% da svolgersi in orario feriale diurno.

### **1.6. Periodo di prova**

Oltre a quanto disposto all'articolo 2.6 del CSO, al fine del superamento del periodo di prova, per il LOTTO 1, l'azienda dovrà:

- Portare a termine la predisposizione del portale almeno nella fase di test compresa la gestione degli ordini di servizio degli interventi straordinari



- Predisporre tutti i mansionari
- Posizionare quanto occorre per accertare la presenza dell'operatore presso ognuna delle postazioni
- Definire il corretto sistema di gestione delle chiavi dell'Ateneo
- Eseguire i corsi di formazione secondo quanto previsto all'articolo 3.5.3 (limitatamente ai corsi che devono essere conclusi entro i primi sei mesi)

### **1.7. Garanzie**

Si rimanda a quanto previsto dall'art.3 del CSO.

### **1.8. Disciplina contrattuale**

Si rimanda a quanto previsto dall'art. 4 del CSO.

### **1.9. Disciplina economica**

Si rimanda all'art. 5 del CSO.

### **1.10. Obblighi dell'impresa aggiudicataria**

Si rimanda a quanto prescritto all'art. 6 del CSO.

### **1.11. Oneri per l'espletamento dei servizi**

Si rimanda a quanto prescritto all'art. 7 del CSO.

### **1.12. Disposizioni relative al personale impiegato**

Si rimanda a quanto prescritto all'art. 8 del CSO, precisando:

- ✚ Con riferimento all'articolo 8.2 del CSO, che la consistenza dell'organico deve essere aggiornata in maniera dinamica sul Portale.
- ✚ Con riferimento all'articolo 8.4 del CSO, che l'Impresa Aggiudicataria è obbligata al rispetto di quanto previsto dall'art. 4 Contratto collettivo nazionale di lavoro pulizia e servizi integrati/multi servizi in vigore (a cui la S.A. fa riferimento), che prevede tra i vari adempimenti l'obbligo di assumere il personale addetto in forza alla gestione uscente, (se regolarmente iscritto da almeno quattro mesi sul Libro Unico del Lavoro della medesima o su altro documento equivalente) ad esclusione del personale che svolge funzione di direzione esecutiva. A tal fine, in prossimità della scadenza del contratto, l'Impresa Aggiudicataria - su richiesta della Stazione Appaltante - deve consegnare alla stessa le fotocopie conformi dei fogli presenza degli ultimi quattro mesi, relativi ai lavoratori impiegati nella gestione dei servizi richiesti dal presente capitolato.



Al personale indicato al “Allegato 2 - *Consistenza dell’organico e formazione del personale*” dovrà essere garantito il livello economico già raggiunto con l’anzianità di servizio maturata, con esclusione delle voci concesse a titolo meramente discrezionale.”

Si precisa che l’Allegato 2 raffigura la consistenza dell’organico alla data di pubblicazione del bando e non tiene conto delle eventuali variazioni successive. Il monte ore complessivo annuale è indicato nel “Allegato 1 – *Entità dei servizi*”.

- ✚ Con riferimento all’articolo 8.4 del CSO, per almeno sei mesi dall’inizio del contratto la presenza del Responsabile del Contratto dovrà essere continua. Nella fase successiva dovrà essere garantita una presenza minima di 16 ore la settimana con modalità da concordare con la Stazione Appaltante.

### **1.13. Disposizioni in materia di sicurezza**

Si rimanda a quanto prescritto all’art. 9 del CSO precisando che, con riferimento all’articolo 9.1, gli operatori svolgono mansioni specifiche in occasione della gestione delle emergenze, che sono dettagliate nei piani di emergenza di ogni singola sede. Tali piani potranno essere aggiornati, integrati, e modificati dalla Stazione Appaltante, anche in collegamento con il processo di redazione ed aggiornamento del DUVRI. A titolo di esempio l’*“Allegato 3 - Rischio incendio portineria”* fornisce un fac-simile di piano di emergenza per il rischio incendio relativo ad una delle sedi del Politecnico di Torino.

### **1.14. Controlli**

Si rimanda a quanto prescritto all’art. 10 del CSO.

### **1.15. Interruzione nell’esecuzione dei servizi**

Si rimanda a quanto prescritto all’art. 12 del CSO.

### **1.16. Disciplina del subappalto**

Si rimanda a quanto prescritto all’art. 13 del CSO.

### **1.17. Norme finali**

Si rimanda a quanto prescritto all’art. 14 del CSO.

## **2 PORTALE DEI SERVIZI**

Il servizio in oggetto dovrà prevedere un Portale dei Servizi (piattaforma informatica unica per tutti i servizi forniti e per tutte le funzionalità), inteso come mezzo di comunicazione ed interscambio di dati e informazioni tra la S.A. e P.I.A., nonché come strumento di monitoraggio e verifica dei servizi in appalto.



Il portale dei servizi, suddiviso in sezioni tematiche, dovrà essere predisposto entro 9 mesi dall'avvio dell'esecuzione dei servizi e soddisfare almeno le seguenti funzionalità e richieste:

**1. Sezione documentale**

**a) Documenti Contrattuali**

- I. Capitolati, allegati, contratto, DUVRI, offerta economica, prezzi ecc.
- II. Verbali
- III. Entità dei servizi, Organigramma nominativo dell'Azienda
- IV. Macchine ed attrezzature offerte

**b) Personale**

- I. Elenco nominativo del personale
- II. Attività di formazione del personale
- III. Dotazione DPI del personale
- IV. Abbigliamento in dotazione

**c) Fatturazione**

- I. Certificati di pagamento
- II. Fatture
- III. Consuntivi extra canone

**2. Sezione Richieste/Ticket**

- I. Mansionari
- II. Procedure operative
- III. Ordini di servizio

**3. Sezione dei Servizi di gestione**

- I. Tracciamento della corrispondenza
- II. Gestione parco auto
- III. Gestione chiavi
- IV. Registri elettronici per la gestione di attività non programmate

**4. Sezione verifica dei servizi**

- I. Verifica della presenza degli operatori sulle postazioni/esecuzione ronde
- II. Documentazione controllo dei servizi

Il sistema informatico messo a disposizione della S.A. dovrà assicurare la facilità di utilizzo a tutti gli operatori che interagiscono con la piattaforma nonché un rapido accesso alle informazioni contenute attraverso una indicizzazione dei dati contenuti.

Nella Sezione 1 a) saranno inseriti tutti i documenti contrattuali riferiti all'appalto.



Nella Sezione 1 b) verranno gestiti i dati relativi al personale operante nel cantiere; l'elenco degli operatori sarà creato sulla base delle esigenze della S.A., secondo uno schema prestabilito. L'attività di formazione del personale contemplerà il calendario di formazione pluriennale e gli attestati di formazione.

La Sezione 1 c) tratterà tutta la documentazione relativa alla rendicontazione dei servizi ed alla loro fatturazione.

Nella Sezione 2 saranno trattate le disposizioni impartite dalla S.A. che la I.A. deve svolgere; tali indicazioni possono essere "di sistema" (mansionari, procedure ecc.) oppure puntuali e/o straordinarie (Ordini di Servizio). L'indicizzazione dei dati dovrà permettere una rapida ricerca di documenti attraverso parole chiave.

La Sezione 3 dovrà prevedere l'utilizzo di strumenti per la gestione di alcuni servizi:

- **Tracciamento della corrispondenza**

Tutta la posta (lettere, plichi, pacchi ecc.) sia in ingresso che in uscita, dovrà essere tracciata tramite un sistema di identificazione (barcode, qr code, rfid ecc.). Il sistema, in ogni momento, dovrà consentire la verifica del percorso della corrispondenza (ritirata, in magazzino, consegnata).

- **Gestione parco auto**

Il software dovrà permettere la gestione degli automezzi di servizio, consentendo la prenotazione degli utenti abilitati, la consegna ed il ritiro dei documenti e delle chiavi dei mezzi.

- **Gestione chiavi**

Il sistema dovrà effettuare la gestione informatizzata delle chiavi depositate presso le varie postazioni.

- **Registri elettronici per la gestione di attività non programmate**

In periodi particolari (agosto, festività natalizie ecc.) potrebbe essere necessario approntare dei registri dove annotare l'ingresso o la presenza di personale abilitato che si registra presso la portineria. Il sistema dovrà supportare dei registri informatizzati che possono essere personalizzati su specifica richiesta della S.A.

Le funzionalità dei sistemi di gestione sopra descritti dovranno consentire la redazione di report statistici (esempio stato di consegna della posta, la disponibilità chiavi ed automezzi) ed informazioni sullo storico delle transazioni effettuate.

Le operazioni effettuate, che prevedono una firma da parte dell'utente, dovranno essere supportate da un tablet per firma grafometrica con penna elettronica.

La Sezione 4 I. dovrà permettere la verifica in tempo reale della copertura del servizio di tutte le postazioni da presidiare e dei punti dove vengono effettuati ispezioni, controlli e ronde.

Nella sezione 4 II. saranno consultabili i report dei controlli effettuati in contraddittorio tra S.A. e I.A. e le eventuali verifiche di parte terza.

Le funzionalità sopra descritte sono considerate minime ed essenziali, il concorrente può migliorare ed estendere ulteriormente il set di funzionalità. Qualora le ulteriori caratteristiche offerte siano di interesse della S.A. le stesse saranno valutate in sede di verifica dell'offerta.



### **3 ATTIVITÀ, CONTENUTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI PORTIERATO**

Gli addetti operativi impiegati nell'attività oggetto dell'Appalto (compreso il Responsabile Operativo) non potranno, nell'orario di servizio, svolgere prestazioni contrattuali, amministrative o gestionali di competenza dell'I.A. (consuntivazione dei servizi svolti, acquisti, ricerche di mercato, programmazione dei turni operativi ecc.).

#### **3.1. Attività costituenti il servizio di portierato**

Le attività costituenti il servizio di portierato, le cui finalità principali sono la custodia e la vigilanza delle aree di pertinenza del Politecnico di Torino (Cfr. articolo 1.2.1 del CSO), possono essere sintetizzate in:

##### **3.1.1. Portierato Comune (Cat A)**

Le seguenti prestazioni vengono considerate quale base comune a tutto il personale impiegato per l'espletamento del servizio di portierato e prevedono l'utilizzo di postazioni informatiche e di applicativi della rete del Politecnico:

- Apertura e chiusura delle sedi, dei locali e/o uffici
- Accoglienza ed informazione all'utenza presso le varie sedi dell'Ateneo
- Supporto agli utenti interni
- Primo soccorso in caso di incidenti e/o infortuni
- Gestione della posta intesa come: ricevimento, smistamento e consegna di corrispondenza e pacchi
- Assistenza di primo livello sui sistemi audiovisivi

##### **3.1.2. Portierato di Eccellenza (CAT B)**

Il portierato di eccellenza prevede che il personale collocato in determinate postazioni sia in grado di svolgere, oltre a tutte le attività previste al precedente punto 3.1.1– Portierato comune –, le seguenti attività:

- Presidio delle control-room con gestione di impianti di videosorveglianza, antintrusione, antincendio e sistemi di evacuazione;
- Controllo degli accessi;
- Reception:
  - Registrazione degli utenti;
  - Accoglienza del pubblico, fornendo informazioni sui servizi di Ateneo in lingua italiana e inglese
  - Gestione delle chiamate in ingresso al centralino telefonico
  - Help desk (presidio del punto centralizzato di raccolta e gestione di primo livello delle chiamate di emergenza, guasti ed anomalie e smistamento delle chiamate verso gli addetti all'intervento)
  - attività connesse ad operazioni documentali e/o di sportello



### **3.1.3. Supporto agli audiovisivi (CAT B)**

Il supporto agli audiovisivi prevede che il personale collocato in determinate postazioni sia in grado di svolgere, oltre a tutte le attività previste al precedente punto 3.1.1 – Portierato comune –, le seguenti attività:

- Installazione iniziale dei dispositivi audiovisivi mobili
- Interventi su richiesta del personale autorizzato, nelle aule e nei locali del Politecnico, a supporto delle attività didattiche e delle sale riunioni, che richiedono attività semplici di regolazione e collegamento

### **3.1.4. Fattorinaggio (CAT B)**

L'attività di fattorinaggio prevede la consegna ed il ritiro di documenti, corrispondenza o pacchi tra le Sedi del Politecnico oppure presso enti pubblici e privati ubicati nella regione Piemonte.

### **3.1.5. Vigilanza per interventi in emergenza (CAT B)**

Il servizio prevede l'attività di gestione delle emergenze, di vigilanza non armata, di vigilanza antincendio e di altre attività di supporto.

## **3.2. Responsabile operativo (Cat C)**

Per ciascun servizio del presente appalto l'Impresa Aggiudicataria deve nominare un Responsabile Operativo di servizio, cui affidare la supervisione ed il coordinamento operativo dei servizi richiesti, con obbligo di reperibilità h24.

## **3.3. Contenuti delle prestazioni**

Vengono di seguito esposti i contenuti minimi delle attività richieste nell'ambito dei servizi previsti. Le prestazioni essenziali sotto descritte, dovranno essere integrate dalle ulteriori esigenze rilevate sul campo; entro 6 mesi dall'avvio del servizio P.I.A. dovrà stilare dei mansionari, specifici per ogni postazione, dettagliati e completi di documentazione fotografica. Dopo l'approvazione della S.A. i mansionari saranno pubblicati sul Portale dei Servizi.

### **3.3.1. Portierato comune**

I contenuti minimi della prestazione richiesta sono costituiti da:

- Apertura e chiusura degli edifici nelle ore stabilite dal Politecnico nelle sedi presso il quale viene svolto il servizio
- Ispezione dei locali durante l'apertura o dopo la chiusura degli edifici. Nel corso dell'ispezione, gli addetti devono provvedere, salvo diverse disposizioni, a spegnere le luci, gli interruttori di forza motrice e a chiudere le finestre di tutti i locali, nonché a spegnere gli interruttori di macchine ad alimentazione



elettrica nei singoli uffici, qualora non vi abbia provveduto il personale del Politecnico. Nei casi sopra accennati, gli addetti dovranno comunicare per iscritto, ai responsabili delle singole strutture, le irregolarità rilevate

- Controllo degli ingressi secondo le disposizioni impartite dalla Stazione Appaltante
- Controllo dell'accesso e sistemazione delle autovetture nei cortili di parcheggio, ove ciò sia stabilito dagli organi competenti
- Accoglienza del pubblico fornendo indicazioni sulla logistica e sui servizi erogati dell'Ateneo. Le informazioni saranno comunicate in lingua italiana e inglese, secondo quanto previsto nel piano di formazione.
- Controllare il regolare funzionamento ed utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnalatori antincendio, riscaldamento e provvedere alla eventuale richiesta del pronto intervento
- Effettuare altre mansioni richieste dalla Stazione Appaltante, la quale stabilirà per esse di volta in volta le relative modalità
- Gestione dei punti di raccolta/consegna della corrispondenza, utilizzo dei sistemi di tracciamento della corrispondenza (ove presenti), ritiro, smistamento e consegna della corrispondenza nelle strutture dell'Ateneo
- Pulizia, qualora richiesto, delle lavagne, apertura e chiusura delle porte delle aule dell'edificio e ritiro degli oggetti smarriti
- Interventi di primo livello sui sistemi audiovisivi, che in fase di start-up verranno meglio definiti anche termini di frequenza
- Intervento presso le aule per risolvere problemi riscontrati durante lo svolgimento dell'attività didattica. Le richieste di intervento potranno pervenire da:
  - personale docente
  - personale afferente l'ufficio Audio Video
  - personale del servizio Infopoli
  - referenti dell'area Edilizia e Logistica
- Provvedere qualora sorgesse la necessità, alla manutenzione elementare delle fotocopiatrici e degli audiovisivi esistenti nelle aule
- Risoluzione delle problematiche inerenti la visualizzazione dei contributi video dei notebook (impostazioni delle uscite video dei personal computer)
- Fornire assistenza tecnica iniziale alle lezioni o ad eventi organizzati nelle aule didattiche e sale riunioni
- Assistenza tecnica iniziale agli eventi o riunioni organizzati nelle sale riunioni
- Inserimento delle attività svolte sul Portale dei Servizi



### **3.3.2. Portierato di eccellenza**

I contenuti minimi relativi al portierato di eccellenza, oltre a quelli previsti al precedente punto 3.1.1 – Portierato comune –, prevedono le seguenti attività:

#### **3.3.2.1. Receptionist**

- Presidio della reception con i seguenti incarichi:
  - Gestione del centralino telefonico d'Ateneo
  - Gestione di un punto centralizzato di raccolta richieste di intervento per guasti, anomalie ed emergenze anche attraverso l'utilizzo di sistemi informatici
  - Gestione di un punto informativo dedicato all'utenza esterna con comunicazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese
  - Svolgere, nel caso in cui se ne renda necessario, operazioni di sportello, di gestione di documenti e, in generale, mansioni relative a procedure definite dalla S.A.
  - Gestione delle reception di rappresentanza, con compiti di segreteria ed accoglienza degli ospiti indirizzati a cariche istituzionali e ad alta visibilità esterna

#### **3.3.2.2. Control room**

- Presidio della Control room attraverso:
  - Monitoraggio allarmi e dei sistemi tecnologici con l'obbligo, in caso di necessità, di contattare il pronto intervento della competente autorità (P.S.; CC; VVFF; etc.) e/o la Centrale Operativa dell'Istituto di Vigilanza
  - Monitoraggio degli accessi e delle aree videosorvegliate anche con l'utilizzo e la gestione dei sistemi installati TVCC, monitoraggio del sistema di antintrusione e verifica delle autorizzazioni ad accedere durante l'orario di chiusura
  - Apertura e chiusura dei varchi tramite sistema automatizzato

#### **3.3.2.3. Supporto agli audiovisivi**

##### **Interventi su chiamata**

- Intervento presso le aule per risolvere problemi riscontrati durante lo svolgimento dell'attività didattica. Le richieste di intervento potranno pervenire da:
  - personale docente
  - personale afferente l'ufficio Audio Video
  - personale del servizio Infopoli



- referenti dell'area Edilizia e Logistica
- Eventuale sostituzione di apparecchiature o parti di esse (es. trasmettitore radiomicrofonico), sostituzione di cavi di connessione delle apparecchiature alla cattedra (es. cavo di collegamento del notebook)
- Esecuzione di semplici verifiche e tarature sui sistemi audiovisivi (controllo stato batterie, verifica livello audio ecc.)
- Installazione di dispositivi portatili per garantire l'erogazione della didattica
- Esecuzione, sulla base di dettagliate indicazioni, di piccole attività di manutenzione e di riparazione con minima difficoltà di esecuzione

#### **Interventi giornalieri**

- Dalle ore 8.00 alle ore 8.30: controllo dei report serali ed intervento nelle aule oggetto di non conformità per risolvere gli eventuali problemi segnalati
- Inserimento delle attività svolte sul Portale dei Servizi

#### **Interventi periodici**

- Monitoraggio delle quantità dei pezzi di ricambio e riordino dei magazzini
- Verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e controllo delle impostazioni
- Manutenzione delle apparecchiature nei periodi di sospensione della didattica
- Verifica e aggiornamento della collocazione delle apparecchiature con conseguente aggiornamento su apposito database

#### **3.3.2.4.Fattorinaggio**

Le attività sotto elencate saranno effettuate con l'ausilio di un automezzo di proprietà della I.A.; le caratteristiche del mezzo e le modalità di utilizzo sono specificate nel paragrafo 3.6.3

- disbrigo di pratiche presso uffici pubblici e privati
- richiesta e ritiro di certificati
- effettuazione di consegne di plichi e pacchi
- collegamenti tra sedi
- commissioni di vario tipo

#### **3.3.3. Vigilanza per interventi in emergenza**

I contenuti della prestazione si concretizzano in una serie di attività tra loro correlate che possono essere sintetizzate in:

- gestione delle emergenze con effettuazione del primo intervento in caso di emergenza (incendio, primo soccorso, allagamento, ecc.) nei locali del Politecnico, con il supporto, qualora richiesto, e negli orari di



servizio del personale dell'Ateneo, degli addetti alle squadre di emergenza aziendali, secondo le modalità definite nei mansionari e nel Piano di emergenza del Politecnico.

- vigilanza non armata atta a monitorare i locali del Politecnico per individuare eventuali situazioni che potrebbero presupporre un rischio per la sicurezza (security) delle persone.
- attività di supporto ad eventi organizzati presso locali del Politecnico (come misura di prevenzione incendi), a supporto di persone con mobilità limitata, manutenzione ordinaria ed il mantenimento in funzione di attrezzature di intervento avanzato (estintori, idranti, naspi ecc.)
  - vigilanza antincendio presso i locali del Politecnico, che verrà effettuato tramite sopralluoghi mirati al controllo di tutte le aree, in particolar modo di quelle a maggior rischio, con specifica attenzione alle aule e agli spazi con grande affollamento di persone, secondo le modalità definite nei mansionari e nel Piano di emergenza del Politecnico.
- Il servizio dovrà essere espletato da una squadra, denominata Squadra di Emergenza e Primo Intervento (SEPI) composta sempre da due operatori, di cui uno assumerà formalmente ad inizio turno la qualifica di Coordinatore dell'Emergenza (COE). I dettagli riguardanti i compiti specifici della SEPI verranno dettagliati nel mansionario e nel Piano di emergenza del Politecnico.

**Si precisa che in fase di avvio dell'appalto l'addetto alla vigilanza per interventi in emergenza si occuperà delle attività di cui sopra con l'eccezione di quelle relative all'antincendio. Queste attività infatti verranno integrate a conclusione dell'appalto in corso.**

### 3.3.4. Responsabile Operativo

Il Responsabile Operativo, dovrà recarsi, su richiesta della Stazione Appaltante, presso gli uffici del Politecnico di Torino e tempestivamente (entro 2 ore) presso le varie Sedi in occasione dei controlli congiunti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il controllo dovrà interessare:

- Divise
- Decoro persone
- Aspetti comportamentali
- Elementi oggettivi del servizio
- Etc.

Il Responsabile Operativo dovrà effettuare i controlli puntuali a seguito di segnalazione, da parte della direzione dell'esecuzione del contratto, di disservizi causati dal personale dell'Impresa Aggiudicataria.

Il Responsabile operativo non dovrà assolutamente provvedere alla organizzazione delle attività di supporto alla gestione del servizio (rendicontazioni, predisposizione dei turni di servizio, etc.) all'interno della organizzazione dell'impresa perché appesantirebbe la gestione operativa del servizio.



#### **3.3.4.1. Specifiche per il servizio di Portierato**

Il Responsabile Operativo del servizio di portierato deve possedere le competenze adeguate e l'incarico per coordinare esigenze urgenti relative agli altri servizi.

Il Responsabile Operativo ha l'obbligo di reperibilità immediata, mediante telefono cellulare fornito dall'Impresa Aggiudicataria; egli provvederà a garantire il buon andamento delle attività attraverso una sua presenza giornaliera, che viene specificata nel “*Allegato 1 – Entità dei servizi*”.

Questi fornirà, altresì, la massima collaborazione alla direzione dell'esecuzione del contratto nominata dalla S.A.

La fascia oraria di presenza giornaliera del Responsabile Operativo del servizio di portierato verrà concordata con la Stazione Appaltante e potrà variare nel corso dell'appalto. In caso di assenza o impedimento del suddetto Responsabile Operativo (ferie, malattie, etc.) l'Impresa Aggiudicataria provvederà a nominare entro 1 giorno lavorativo un sostituto di pari professionalità e nel rispetto dei requisiti richiesti.

Il Responsabile Operativo del servizio di portierato dovrà effettuare almeno un controllo settimanale presso le Sedi a meno che la S.A. non ritenga necessaria la sua presenza per determinati servizi (es. in occasione delle lauree).

#### **3.4. Giorni e orari di effettuazione del servizio**

I servizi di cui al presente capo dovranno essere prestati presso ciascuna Sede nei giorni e nelle fasce orarie di seguito indicate:

In orario diurno dal lunedì al sabato dalle ore 6.00 alle ore 22.00

- In orario notturno e festivo:
  - dal lunedì al sabato dalle 22.00 alle 6.00
  - domenica e festivi 24 ore su 24

Si precisa che la quantità di ore effettuate in orario notturno e/o festivo non sarà superiore al 5 % del “Monte ore del servizio di Portierato” espresso nel “*Allegato 1 – Entità dei servizi*”.

Le fasce orarie precisate nell'entità dei servizi sono da ritenersi indicative; per specifiche esigenze la S.A. potrà variarle, per ogni Sede.

Eventuali richieste di servizi di somma urgenza da parte della S.A., comunicate con un preavviso di almeno tre ore, dovranno essere soddisfatte da parte dell'Impresa Aggiudicataria entro i termini richiesti.

#### **3.5. Formazione, qualifica e professionalità degli addetti al servizio**

##### **3.5.1. Qualifica e professionalità degli operatori**

Il personale addetto ai servizi del presente appalto deve comprendere e parlare perfettamente la lingua italiana ed avere buona capacità di relazione con utenze diversificate; detto personale deve aver svolto le



attività formative previste al punto dedicato alla Formazione (Cfr. 3.5.3) in funzione dei diversi incarichi ricoperti.

Per il personale di nuova assunzione (aggiuntivo a quello previsto in Allegato 2 - *“Consistenza dell’organico e Formazione professionale”*), è richiesto il titolo di studio di scuola Media superiore o tre anni di comprovata esperienza nel ruolo.

### **3.5.2. Qualifica e professionalità del Responsabile Operativo del servizio**

Al fine di garantire un'ordinata conduzione delle attività costituenti oggetto dell'appalto, il Responsabile Operativo del servizio di Portierato cui la Stazione Appaltante farà riferimento per tutte le problematiche inerenti il servizio stesso, dovrà svolgere funzioni di coordinamento ed essere in grado di gestire il personale addetto.

Oltre alle attività formative previste al punto dedicato alla Formazione (Cfr. 3.5.3), al Responsabile Operativo è richiesta la seguente formazione/esperienza:

- titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado oppure titolo di scuola secondaria di primo grado con almeno 6 anni di comprovata esperienza maturata nel campo dei servizi di portierato presso enti pubblici o privati
- almeno 3 anni di comprovata esperienza nel ruolo di Responsabile operativo nel settore dei servizi di portierato presso enti pubblici o privati di dimensioni simili al Politecnico di Torino

Il Responsabile Operativo dovrà essere in grado di svolgere tutte le attività costituenti il Servizio di portierato e si occuperà di:

- coordinare e controllare la corretta erogazione dei servizi del presente appalto
- effettuare le eventuali sostituzioni per l'interruzione di pausa degli operatori
- svolgere servizi temporanei non programmati

### **3.5.3. Formazione**

Di seguito vengono elencati i contenuti minimi dei corsi di formazione ed i relativi tempi di attuazione; il superamento dei corsi verrà certificato da un attestato rilasciato dall'ente formatore



1	GE	VA	ECDL	IA	IB	GRC	HD	AA	AB	GATA	GATB
Control room	X		X		X		X			X	
Receptionist	X		X	X		X	X				
Portierato comune	X		X		X				X		X
Fattorinaggio	X				X						
Vigilanza antincendio	X	X			X						
Supporto audiovisivi	X		X	X				X	X		
Responsabile operativo	X		X		X		X	X	X	X	

**🚦 Corsi con docenza individuata dall'I.A.**

I corsi GE, VA, ECDL, IA, IB e GRC e gli eventuali aggiornamenti prevedono una docenza individuata dalla I.A. e sono completamente a carico della stessa.

**Gestione delle emergenze (GE)**

La “gestione delle emergenze” comprende i seguenti moduli come standard minimo:

- attestato di formazione antincendio per attività ad alto rischio (standard minimo 16 ore) conformemente all'allegato IX del D.M. 10 marzo 1998 e s.m.i.
- corso di primo soccorso livello base
- corso di primo soccorso con l'utilizzo di defibrillatore (BLS-D)

**Formazione Vigilanza Antincendio (VA)**

Il personale addetto alla Vigilanza Antincendio deve, **al momento dell'attivazione del servizio:**

- provenire dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.
- avere effettuato i corsi periodici di addestramento del personale volontario previsti presso il Comando provinciale di appartenenza (*Art.10 del D.P.R. 6 febbraio 2004, n. 76*).

<sup>1</sup>Legenda

GE	Gestione delle emergenze
VA	Vigilanza antincendio
ECDL	Patente europea del computer
IA	Inglese avanzato
IB	Inglese base
GRC	Gestione di reception e centralino
HD	Help Desk
AA	Audiovisivi avanzato
AB	Audiovisivi base
GATA	Gestione degli allarmi, del sistema TVCC e delle automazioni avanzato
GATB	Gestione degli allarmi, del sistema TVCC e delle automazioni base



- effettuare o corsi di cui sopra per tutta la durata del contratto

Qualora ciò non potesse avvenire, dovranno essere organizzati corsi a carattere teorico pratico di analogo valore e durata da parte della I.A.

## Patente Europea del Computer (ECDL)

Per la formazione ECDL viene richiesto il superamento del modulo base comprendente:

- Concetti base del computer
- Concetti di base della rete
- Elaborazione testi
- Fogli elettronici

## Corso avanzato di lingua inglese

Il corso deve permettere l'acquisizione della conoscenza della lingua al fine di comprendere e di potersi esprimere con una discreta padronanza dell'inglese per confrontarsi con utenze diversificate. Il livello linguistico, in base al CEFR (quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue), è il B1 (intermediate)

## Corso base di lingua inglese

Le conoscenze acquisite in questo livello di formazione prevedono la conoscenza di nozioni necessarie per affrontare una semplice conversazione con utenti stranieri.

Per quanto riguarda i corsi di lingua Inglese, verranno definiti in accordo con le strutture del committente, i test/modalità di valutazione delle competenze esistenti o acquisite per verificare il rispetto del requisito previsto (entro 12 mesi dall'avvio del contratto).

## Corso gestione di reception e centralino

Corso di tecniche di comunicazione, di gestione di una reception e per migliorare le relazioni con il pubblico

## 🚦 Corsi con docenza della S.A.

Per i corsi **HD, AA, AB, GATA, GATB** e gli eventuali aggiornamenti, la docenza verrà effettuata da personale della S.A.; in questi corsi non sono previsti oneri per le docenze a carico della I.A., a suo carico rimane la normale retribuzione del personale partecipante.

## Corso Help Desk (HD)

Il corso Help Desk concerne il recepimento delle richieste di manutenzione e servizi agli edifici ed il relativo inserimento a sistema

## Corso Audiovisivi Avanzato (AA)

Il corso si pone l'obiettivo di formare i partecipanti circa il funzionamento degli impianti audio video presenti nelle aule e nelle sale riunioni-conferenze in modo da poter intervenire, in caso di



problemi segnalati dai docenti durante l'erogazione delle lezioni, in modo tempestivo e soprattutto risolutivo. I partecipanti al corso dovranno intervenire, oltre che per gli interventi di primo livello, anche per effettuare interventi di manutenzione sia programmata sia a chiamata.

Il corso prevede una parte di teoria (da effettuare in una saletta anche senza PC) e una parte pratica che, per praticità e per i differenti impianti presenti nelle sedi, dovrà essere effettuata nelle varie sedi.

#### ✚ Contenuti del corso:

- Teoria:
  - Segnali video e loro connessioni: Video-S-video-VGA-HDMI-DVI
  - Segnali video digitali e loro caratteristiche EDID e HDCP
  - Segnali audio e loro connessioni: Audio analogico-digitale, mono-stereo
  - Apparecchiature audio video
  - Apparecchiature audio video presenti nelle aule e loro collegamenti
  - Connessione dei dispositivi alle cattedre e configurazioni PC
- Pratica:
  - Prove di funzionamento apparati aule
  - Connessione dispositivi (PC-DVD...)
  - Interventi tipo
  - Risoluzione dei problemi di primo livello
  - Risoluzione di problemi di secondo livello
  - Gestione apparati sale conferenze e sale riunioni

#### Corso Audiovisivi Base (AB)

Il corso si pone l'obiettivo di formare i partecipanti circa il funzionamento degli impianti audio video presenti nelle aule delle sedi metropolitane in modo da poter intervenire, in caso di problemi segnalati dai docenti durante l'erogazione delle lezioni, in modo tempestivo e soprattutto risolutivo. Gli interventi a cui sono chiamati i partecipanti sono quelli cosiddetti di primo livello ossia sostituzione delle batterie dei radiomicrofoni, abilitazione dei segnali PC etc.

Il corso prevede una parte di teoria (da effettuare in una saletta anche senza PC) e una parte pratica che, per praticità e per i differenti impianti presenti nelle sedi, dovrà essere effettuata nelle varie sedi.

#### ✚ Contenuti del corso:

- Teoria:
  - Segnali video e loro connessioni: Video-S-video-VGA-HDMI-DVI
  - Segnali audio e loro connessioni: Audio analogico-digitale, mono-stereo
  - Apparecchiature audio video presenti nelle aule e loro collegamenti



- Connessione dei dispositivi alle cattedre e configurazioni PC
- Help desk degli interventi
- Pratica:
  - Prove di funzionamento apparati aule
  - Connessione dispositivi (PC-DVD...)
  - Interventi tipo
  - Risoluzione dei problemi di primo livello
  - Accensione apparati sale conferenze e sale riunioni (se presente nella sede)

## Corso di Gestione degli Allarmi, del sistema TVCC e delle automazioni (GATA)

Il corso si pone l'obiettivo di formare i partecipanti circa il funzionamento degli impianti di sicurezza presenti nella sede centrale in modo da poter intervenire sia sugli impianti di antintrusione (per inserimento-disinserimento programmi, riconoscimento zona in allarme, tacitazione allarme...) sia sull'impianto di videosorveglianza (gestione dei monitor, gestione telecamere...)

Il corso prevede una parte di teoria (da effettuare in una saletta anche senza PC) e una parte pratica dovrà essere svolta presso la portineria della sede centrale.

### ✚ Contenuti del corso:

- Teoria:
  - TVCC
    - Normativa di riferimento
    - Sistema utilizzato dal Politecnico e sua gestione
  - ANTINTRUSIONE
    - Normativa di riferimento
    - Sistema utilizzato dal Politecnico e sua gestione
  - FURTI
    - Gestione dei furti e procedura del Politecnico
- Pratica:
  - Prove di pratica gestione impianto di videosorveglianza
  - Prove di pratica gestione impianto antintrusione
  - Gestione dei parcheggi: operazioni a effettuare da remoto e procedura per sblocco delle barriere e dei cancelli

## Corso di Gestione degli Allarmi, del sistema TVCC e delle automazioni (GATB)



Il corso si pone l'obiettivo di formare i partecipanti circa il funzionamento degli impianti di sicurezza presenti nelle sedi metropolitane (TVCC-antintrusione e automazione) in modo da illustrare come sono realizzati gli impianti e come intervenire su di essi (inserimento- disinserimento allarmi, visualizzazione immagini, sblocco di barriere e dissuasori mobili...).

Il corso prevede una parte di teoria (da effettuare in una saletta anche senza PC) e una parte pratica che, per praticità e per i differenti impianti presenti nelle sedi, dovrà essere effettuata nelle varie sedi.

✚ Contenuti del corso:

▪ Teoria:

- TVCC
  - Normativa di riferimento
  - Sistema utilizzato dal Politecnico e sua gestione
- ANTINTRUSIONE
  - Normativa di riferimento
  - Sistema utilizzato dal Politecnico e sua gestione
- FURTI
  - Gestione dei furti e procedura del Politecnico

▪ Pratica:

- Prove di pratica gestione impianto di videosorveglianza
- Prove di pratica gestione impianto antintrusione
- Gestione dei parcheggi: operazioni a effettuare da remoto e procedura per sblocco delle barriere e dei cancelli

Titolo corso	Durata del corso (espresso in ore)	
	1° anno	Anni successivi
Help Desk	3	1
Gestione degli allarmi, del sistema TVCC base	3	1,5
Gestione degli allarmi, del sistema TVCC avanzato	5	2,5
Audiovisivi base	4	2
Audiovisivi avanzato	12	6

Il completamento dei corsi dovrà essere effettuato entro:

- Prima dell'avvio del servizio per la Vigilanza per interventi in emergenza
- Sei mesi per il modulo Gestione delle emergenze (GE)
- Un anno per tutti gli altri moduli



Qualora le risorse impiegate siano già in possesso degli attestati di formazione previsti per il proprio ruolo/incarico, la I.A. provvederà ad organizzare dei corsi di aggiornamento secondo modalità e tempi sopra previsti.

L'elenco dei corsi svolti dal personale impiegato nell'attuale appalto di Portierato è inserito "Allegato 2 - *Consistenza dell'organico e Formazione professionale*".

### **3.6. Dotazione tecnica a carico dell'I.A.**

#### **3.6.1. Dotazione addetti all'attività di gestione della posta**

Il personale addetto al ritiro, smistamento e consegna della corrispondenza nelle strutture dell'Ateneo dovrà essere dotato di appositi carrelli trasportatori elettrici per la movimentazione della posta.

L'onere della fornitura del sistema di trasporto è a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

I carrelli (minimo 2), oltre che essere in regola con la normativa vigente, dovranno avere i seguenti requisiti minimi:

- Elettrico
- Con un sistema efficiente di manovrabilità ed adatto all'utilizzo in spazi ristretti e molto frequentati
- Con serrande/ante di chiusura ad evitare eventuali furti durante l'attività di consegna dei plichi
- Portata 200 Kg
- Capacità 1 m<sup>3</sup>
- Dotato di dispositivo ottico - acustico, per la segnalazione del transito del carrello, con le seguenti caratteristiche:
  - Inseribile dall'operatore;
  - Volume e suoni programmabili;

Gli ingombri andranno adattati alle dimensioni dei montacarichi della Stazione Appaltante.

#### **3.6.2. Dotazione addetti Portineria Sede Corso Duca degli Abruzzi, 24**

Gli addetti al presidio della Portineria della sede centrale e del controllo degli accessi nei periodi notturni e festivi (a cancelli chiusi) dovranno essere dotati di un dispositivo automatico di allarme per la salvaguardia personale, strumento più comunemente conosciuto come "Sistema uomo a terra".

L'apparecchio dovrà gestire i seguenti tipi di allarme:

- Istantaneo: la pressione di un pulsante permette l'immediato invio di segnalazione di pericolo
- Automatico: la permanenza dell'operatore in una posizione inclinata oltre i 70°, per un tempo programmabile (da 0 a 240 sec.), determina l'invio di un segnale di allarme

L'apparecchiatura sopra menzionata dovrà, tramite ponte radio, essere collegata ad un centrale operativa in grado di gestire l'emergenza.





- n. 1 paio guanti
- n. 1 divisa
- n. 1 completo protettivo
- n.1 mascherina per insufflazioni
- n.1 paio di guanti per intervento in caso di emergenza sanitaria
- lampada portatile,
- telefono cellulare,
- radio ricetrasmittente

Dotazione collettiva

- n. 2 autorespiratori
- n. 1 cassetta porta utensili
- n. 2 lampada portatile emergenza;
- n. 1 piede di porco o beverino da 60 cm;
- n. 1 fune statica da 30 metri diametro 10mm
- n. 1 trancia da 60 cm

### 3.7. Inadempienze e penalità

Facendo riferimento all'art. 11 del CSO, e fatte salve le più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, la Stazione Appaltante - al verificarsi delle seguenti inadempienze - si riserva di applicare le penalità di seguito indicate:

<b>INADEMPIENZA</b>	<b>TIPO</b>	<b>PENALE</b> (per ogni inadempienza)
<ul style="list-style-type: none"><li>• mancato rispetto degli obblighi formativi</li><li>• mancato intervento prevenzione incendio</li><li>• mancato intervento pronto soccorso</li><li>• mancato coordinamento con servizio prevenzione e protezione del Politecnico</li><li>• mancata segnalazione eventi dolosi al Politecnico</li><li>• mancata apertura delle sedi superiori ai 30 minuti di ritardo sull'orario previsto</li><li>• Impiego del RO in attività di competenza dell'azienda</li></ul>	GRAVE	0.15/1000 dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"><li>• mancato funzionamento del Portale dei servizi superiore ad un giorno</li></ul>	MEDIA	0.08/1000 dell'importo



<p>lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mancato “coordinamento operativo” dei servizi</li> <li>• mancato coordinamento tra turni del servizio Portineria (omesso passaggio di consegne)</li> <li>• mancato rispetto termini predisposizione Portale dei servizi</li> <li>• mancato coordinamento con servizio sorveglianza</li> <li>• mancata chiusura delle sedi e ritardi nell’apertura delle sedi superiori ai 15 minuti e fino a 30 minuti sull’orario previsto.</li> <li>• mancata chiamata di emergenza per attivazione radiopattuglia</li> </ul>		<p>contrattuale</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancata riservatezza nell’espletamento del servizio</li> <li>• atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dell’utenza</li> <li>• mancato decoro della persona</li> <li>• mancato rispetto degli standard formativi previsti per gli operatori</li> <li>• interruzione del servizio di presidio (assenza del personale e/o mancata sostituzione)</li> <li>• utilizzo dell’automezzo in dotazione per altri compiti di tipo organizzativo o gestionale interno alla I.A., senza l’autorizzazione scritta della S.A.</li> <li>• impiego di operatori per svolgere prestazioni contrattuali, amministrative o gestionali interne alla I.A. nell’orario di servizio presso la S.A</li> <li>• mancato aggiornamento del portale</li> <li>• mancata comunicazione variazione personale</li> <li>• mancato controllo settimanale del servizio o dei servizi</li> </ul>	<p>MEDIA</p>	<p>0.06/1000 dell’importo contrattuale</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancato inserimento/aggiornamento dei dati del Portale dei servizi</li> <li>• utilizzo “improprio” delle apparecchiature informatiche in dotazione, o utilizzo di “mezzi propri”</li> <li>• mancata informativa prevenzione incendi ai visitatori</li> <li>• mancato annuncio visitatori (a segreterie di direzione)</li> <li>• mancato accompagnamento di fiducia per i visitatori</li> <li>• mancato inoltro posta ad ufficio competente</li> <li>• mancato avviso servizio ricevimento merci</li> <li>• mancata segnalazione dei problemi sulla sicurezza e sui sistemi</li> </ul>	<p>LIEVE</p>	<p>0.02/1000 dell’importo contrattuale</p>



<ul style="list-style-type: none"><li>• mancato rispetto orari di presidio (ritardo inizio servizio e mancata apertura sede ove prevista) fino a 15 minuti</li><li>• ritardo nell'esecuzione delle prestazioni di servizio previste a causa di impegni ricollegati a compiti di gestione aziendale</li></ul>		
--	--	--

#### 4 ATTIVITÀ, CONTENUTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI VIGILANZA

##### 4.1. Inquadramento normativo

Le attività di seguito descritte hanno per oggetto il servizio di vigilanza privata disciplinate da fonti normative e regolamentari tra le quali:

- R.d. 18 giugno 1931 n. 773;
- R.d. 6 maggio 1940, n. 635;
- D.m. 1 ottobre 2010, n. 269 e ss.mm.ii.;
- D.m. del 4 giugno 2014 n. 115

nonché le disposizioni indicate nelle Linee guida n.10 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione recanti "Affidamento del servizio di vigilanza privata"

##### 4.2. Attività costituenti il servizio di vigilanza armata

Le diverse tipologie di servizi richiesti sono così sintetizzabili:

- vigilanza fissa
- vigilanza saltuaria di zona (ronda)
- vigilanza con collegamento di sistemi di allarme (teleallarme)
- intervento su allarme (pronto intervento)

Per l'espletamento dei servizi operativi dovranno essere impiegate Guardie Particolari Giurate (di seguito denominate G.P.G.), armate ed in uniforme, munite di radio ricetrasmittente per consentire un costante collegamento con la Centrale Operativa dell'Istituto di vigilanza, nonché con altre pattuglie radiomobili presenti nella zona.

La Centrale Operativa (di seguito denominata C.O.) dovrà essere costantemente presidiata da un numero adeguato di operatori, e dovrà essere attiva 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno, e dotata di adeguati sistemi informativi per la ricezione e la gestione degli allarmi, nonché di correlate procedure operative in grado di:

- gestire le telecomunicazioni in sicurezza con il mondo esterno alla centrale
- filtrare ed assegnare le dovute priorità agli eventi, secondo principi di importanza e criticità con massima importanza alla salvaguardia della vita umana
- gestire le procedure di intervento previste
- gestire in tempo reale e con la massima tempestività le comunicazioni da e verso le centrali di teleallarme



#### **4.2.1. Vigilanza fissa**

In particolari circostanze, la Stazione Appaltante potrà richiedere l'esecuzione di servizi di sorveglianza con l'ausilio di G.P.G. presso le sedi metropolitane del Politecnico di Torino: le modalità verranno concordate in base alle esigenze specifiche del momento; tali servizi dovranno essere avviati entro e non oltre 24 ore dalla richiesta e riguardano le seguenti attività:

- protezione delle persone: il personale di vigilanza avrà il compito di verificare che le persone all'interno delle strutture dell'Ateneo non abbiano a subire eventuali aggressioni da parte di individui che si siano introdotti nella struttura
- verifica e individuazione di eventuali situazioni anomale di qualunque genere all'interno delle aree di competenza

L'espletamento del turno sarà certificata tramite terminali di controllo (cfr. 4.6) posti nelle portinerie delle sedi di espletamento del servizio.

Durante lo svolgimento del servizio eventuali anomalie dovranno essere comunicate tramite posta elettronica all'indirizzo [sistema.sicurezza@polito.it](mailto:sistema.sicurezza@polito.it)

La Stazione Appaltante potrà richiedere altresì la presenza di una G.P.G. in caso di problemi tecnici e/o eventi straordinari che abbiano impedito o ritardato la regolare chiusura di una delle sedi metropolitane.

##### **4.2.1.1. Vigilanza fissa tramite autopattuglia**

Il servizio descritto al punto 4.2.1, potrà essere effettuato anche con l'ausilio di un automezzo.

L'attività sarà volta al presidio delle aree esterne ed in tutti quei casi ove vi sia la necessità di piantonamento per la protezione di edifici nel perimetro esterno (portoni non funzionanti ecc.).

##### **4.2.2. Vigilanza saltuaria di zona (ronda)**

Il servizio, solitamente svolto nei periodi di chiusura delle Sedi interessate, deve essere effettuato nelle aree e con le frequenze indicate negli allegati relativi alla Entità dei servizi specifica per ogni lotto.

L'attività ha lo scopo di impedire eventi criminosi o accidentali attraverso la ricognizione delle aree indicate, svolta con l'ausilio di G.P.G. dotata di autopattuglia con radio veicolare in costante collegamento con la propria C.O.

Nel corso delle Ronde la G.P.G. dovrà:

- effettuare la verifica degli accessi alla struttura
- rilevare situazioni che riconducano a fatti o indizi inerenti a effrazioni, furti, intrusioni o danni alla struttura



- constatare situazioni di emergenza in riferimento agli impianti tecnologici (principi di incendio, fughe di gas, acqua ecc.)
- identificare persone estranee alla struttura

In rapporto alla gravità dei fatti riscontrati la G.P.G. informerà la control-room della S.A. e/o farà intervenire l'Autorità competente. Predisporrà un rapporto che dovrà pervenire all'indirizzo di posta elettronica [sistema.sicurezza@polito.it](mailto:sistema.sicurezza@polito.it)

Il giro di ispezione verrà certificato attraverso la lettura di terminali di controllo (cfr. 4.6) installati lungo il percorso.

#### **4.2.3. Servizio di teleallarme**

Alcune sedi sono protette da sistemi di antintrusione indipendenti.

Si richiede che i segnali di allarme nonché le funzioni di inserimento/disinserimento di tali impianti vengano gestiti dall'Impresa Aggiudicataria attraverso centrali di teleallarme fornite a noleggio ed installate presso le strutture della Stazione Appaltante.

Il costo di posa e di installazione dei terminali radiotrasmettenti è da intendersi compreso e compensato nel canone di "teleallarme".

Le centraline dovranno funzionare come trasmettitori elettronici radio bidirezionali o tramite trasmettitore GSM/GPRS/UMTS.

I sistemi di comunicazione dovranno essere corredati dalla descrizione delle caratteristiche tecniche e del certificato di conformità alle vigenti normative; inoltre dovrà essere costruito nel rispetto della normativa CEE.

La C.O. dovrà utilizzare un collegamento di tipo bidirezionale, che permetta una connessione continua della stessa con i sistemi di antintrusione installati presso le sedi della Stazione Appaltante.

Le funzionalità del sistema di teleallarme saranno, al minimo, le seguenti:

- attivazione e disattivazione degli impianti antintrusione da effettuare tramite procedura programmata (timer) oppure su richiesta puntuale del personale autorizzato, per mezzo di codice segreto personalizzato
- gestione furti
- gestione manomissioni e/o problemi nell'attivazione degli impianti antintrusione
- gestione allarme incendi
- gestione black out e/o problemi alla rete elettrica

Il costante funzionamento della C.O. dovrà essere garantito da gruppi di continuità di riserva e da gruppi elettrogeni.

Le centraline dovranno essere in costante collegamento con la C.O. per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno.



In caso di allarme, l'operatore di C.O., provvederà ad inviare immediatamente una pattuglia sul posto; l'intervento delle G.P.G. presso il sito da cui proviene la segnalazione dovrà avvenire entro e non oltre 15 minuti dalla ricezione dell'allarme.

Durante la verifica dovranno, in successione, essere espletate le seguenti operazioni:

- apertura e chiusura della struttura ispezionata
- attivazione e disattivazione degli impianti antintrusione per mezzo di codice segreto personalizzato
- in caso di falsi allarmi comunicazione dell'anomalia alla S.A. anche tramite e-mail
- nell'ipotesi di una intrusione, di tentato furto o emergenza l'Istituto di Vigilanza dovrà eseguire il presidio della sede, richiedere l'intervento dell'Autorità competente (P.S., CC., VV.FF.) ed effettuare la comunicazione ai reperibili per ricevere istruzioni in merito.

Si precisa altresì che in caso di mancato funzionamento degli impianti, l'Istituto di Vigilanza dovrà operare con le seguenti modalità:

- in caso di mancato inserimento del sistema antintrusione, a causa di problemi tecnici degli apparati dell'Istituto, l'impianto dovrà essere inserito manualmente da una G.P.G.
- in caso di mancato inserimento del sistema antintrusione, a causa di problemi tecnici del sistema di teleallarme, dovrà essere fornito in alternativa un servizio di sorveglianza presso la sede in questione secondo le indicazioni della Stazione Appaltante

La ricezione dei segnali di allarme ricevuti dovrà essere regolarmente registrata con data e ora su memoria storica dei sistemi telematici della C.O. e dovrà almeno contenere i seguenti elementi identificativi:

- identificazione dell'impianto
- tipo di allarme riscontrato
- tipo di evento
- data e ora dell'evento
- tipo di provvedimento adottato
- esito dell'evento.

Gli eventi relativi ai vari sistemi di allarme dovranno essere inviati, puntualmente al tecnico incaricato dal Politecnico.

#### **4.2.4. Pronto intervento**

Le sedi metropolitane del Politecnico sono protette da impianti di antintrusione collegati ad un centro di gestione degli allarmi installato presso la control-room ubicata in C.so Duca degli Abruzzi.



In caso di ricezione di allarme l'operatore della control-room può richiedere l'intervento immediato di una G.P.G.; la richiesta di intervento verrà effettuata da parte del personale preposto per mezzo di comunicazione telefonica.

L'intervento dovrà avvenire il più rapidamente possibile, ed in ogni caso entro e non oltre 15 minuti dalla chiamata.

Il costo degli interventi verrà concordato di volta in volta, facendo riferimento ai prezzi offerti in fase di gara.

#### **4.3. Giorni e orari di effettuazione del servizio**

I servizi dovranno essere prestati secondo le seguenti modalità:

- vigilanza fissa

L'attività sarà svolta secondo le modalità richieste dalla Stazione Appaltante in base alle specifiche esigenze del momento.

- Vigilanza con collegamento di sistemi di allarme (teleallarme)

Si richiede il collegamento degli impianti di allarme con la C.O. per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno.

- Vigilanza saltuaria di zona (ronda)

L'attività viene svolta in base alle specifiche esigenze della S.A. 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

- Pronto intervento

Il servizio viene richiesto per particolari esigenze, a mezzo di comunicazione telefonica da parte del personale preposto della Stazione Appaltante: l'intervento dovrà avvenire entro e non oltre 15 minuti dalla richiesta.

#### **4.4. Operatori addetti al servizio**

##### **4.4.1. Qualifica e professionalità degli addetti**

Per lo svolgimento del servizio richiesto, l'Impresa Aggiudicataria deve impiegare personale qualificato e professionalmente competente. In particolare detto personale dovrà essere in possesso di:

- requisiti previsti dall'art. 138 del T.U.L.P.S. in vigore
- decreto di nomina a guardia giurata e licenza di porto d'armi in corso di validità per attività di piantonamento armato
- attestato di formazione antincendio secondo il corso di 16 ore per attività ad alto rischio, conformemente all'allegato IX del D.M. 10 marzo 1998
- attestato di formazione per la gestione sanitaria delle emergenze, corso di 12 ore, conformemente allo standard di formazione valido nella Regione Piemonte



Inoltre il personale dovrà essere dotato di adeguato apparecchio ricetrasmittente collegato con la C.O. dell'Istituto di vigilanza. In caso di necessità l'operatore dovrà essere in grado di contattare il pronto intervento della competente autorità (P.S., C.C., VV.FF., etc.).

#### **4.5. Dotazione tecnologica e consistenza del parco automezzi**

Le G.P.G. dovranno essere dotate di specifici apparati di collegamento con la C.O., più precisamente:

- radio ricetrasmittente portatile selettiva che consenta di dialogare in voce sia con la C.O., sia eventualmente con altre guardie in servizio: la radio dovrà necessariamente trasmettere su frequenze autorizzate dal Ministero delle Comunicazioni
- arma di ordinanza personale
- collegamento telefonico mediante telefono cellulare
- torcia elettrica ad alta potenza

Al fine di rendere il servizio di vigilanza più efficace possibile, si rende necessario che l'Istituto di Vigilanza predisponga la dislocazione costante per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno, di un congruo parco automezzi e/o motoveicoli, in collegamento con la C.O. in grado di intervenire in caso di emergenza o di allarme, presso le sedi coinvolte dal lotto, entro 15 minuti dalla segnalazione.

#### **4.6. Sistema di controllo degli interventi e delle ronde**

L'Impresa Appaltatrice dovrà installare un sistema per la verifica degli interventi e dei passaggi di ronda. L'apparecchiatura dovrà permettere la tracciatura elettronica del percorso di ronda attraverso la lettura di terminali di controllo installati lungo il percorso (tag Rfid, badge o simili) oppure tramite localizzazione satellitare attraverso apparati GPRS/GPS.

Per il lotto 1 il report dei dati rilevati durante i passaggi dovrà essere disponibile, entro 4 ore dal transito, sul Portale dei servizi.

Per gli altri lotti si dovranno individuare i mezzi idonei alla verifica dell'effettuazione del servizio.

#### **4.7. Inadempienze e penalità**

Facendo riferimento all'art 11 del CSO, e fatte salve le più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, la Stazione Appaltante - al verificarsi delle seguenti inadempienze - si riserva di applicare le penalità di seguito indicate:

<b>INADEMPIENZA</b>	<b>TIPO</b>	<b>PENALE</b> (per ogni inadempienza)
<ul style="list-style-type: none"><li>• mancata segnalazione eventi dolosi a Politecnico</li></ul>	GRAVE	0.15/1000



<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancato intervento prevenzione incendio</li> <li>• mancato intervento pronto soccorso</li> <li>• mancato coordinamento con servizio prevenzione e protezione Politecnico</li> <li>• ritardo di oltre 120 minuti sull'intervento di allarme (teleallarme) o di pronto intervento</li> </ul>		dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancato "coordinamento operativo" dei servizi</li> <li>• mancato coordinamento tra turni del servizio Sorveglianza (passaggio consegne)</li> <li>• mancato coordinamento con servizio di portierato</li> <li>• mancata apertura, chiusura e ispezione locali</li> <li>• mancato intervento radio-pattuglie per servizio ispettivo prestabilito</li> <li>• mancato funzionamento del sistema di tracciatura delle ronde superiore ad un giorno lavorativo</li> </ul>	GRAVE	0.08/1000 dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancata effettuazione della ronda programmata</li> <li>• mancata riservatezza nell'espletamento del servizio</li> <li>• atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dell'utenza</li> <li>• mancato decoro della persona</li> <li>• ritardo di 60 min., rispetto a quanto previsto, sull'intervento della radiopattuglia dalla chiamata di emergenza o segnale teleallarme (intervento tra 61 e 120 minuti)</li> </ul>	MEDIA	0.06/1000 dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ritardo di 45 min., rispetto a quanto previsto, sull'intervento della radiopattuglia dalla chiamata di emergenza o segnale teleallarme (intervento tra 46 e 60 minuti)</li> </ul>	LIEVE	0.02/1000 dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizzo "improprio" delle apparecchiature informatiche in dotazione</li> <li>• mancata redazione rapporti giornalieri (su registro di servizio)</li> <li>• ritardo di 30 min., rispetto a quanto previsto, sull'intervento della radiopattuglia dalla chiamata di emergenza o segnale teleallarme (intervento tra 31 e 45 minuti)</li> </ul>	LIEVE	0.015/1000 dell'importo contrattuale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mancato rispetto orari di presidio (ritardo inizio servizio)</li> <li>• servizio teleallarme: mancata connessione con propria C.O.</li> <li>• ritardo di 15 min., rispetto a quanto previsto, sull'intervento della radiopattuglia dalla chiamata di emergenza o segnale teleallarme</li> </ul>	LIEVE	0.01/1000 dell'importo contrattuale



**POLITECNICO  
DI TORINO**

(intervento tra 16 e 30 minuti)		
---------------------------------	--	--

Il Responsabile Unico del Procedimento

Marco Impavido