SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ASL RIETI

REGIONE LAZIO

CAPITOLATO TECNICO

GARA PONTE A PROCEDURA APERTA EX ART. 71 DEL D.LGS. N. 36/2023, SUDDIVISA IN DUE LOTTI, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA E GUARDIANIA OCCORRENTE ALL'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI RIETI

Firmato digitalmente da: Salvi Giacomo
Data: 11/03/2025 14:45:08

Sommario

Sommario....2
DEFINIZIONI....3
1. PREMESSA....3
2. OGGETTO E IMPORTO STIMATO DEL SERVIZIO....4
3. SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA....4
3.1 Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA)....5
3.2 Servizio di vigilanza armata fissa....6
3.3 Servizio di trasporto metadone e stupefacenti....9
4. SERVIZIO DI GUARDIANIA....10
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA....11
5.1 Struttura organizzativa dell'Amministrazione....11
5.2 Struttura organizzativa dell'O.E.A....11
Responsabile del Servizio....11
6. STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE....12
6.1 Registro del personale impiegato....13
7. SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO....14
7.1 Centrale Operativa....14
7.2 Contact Center....15
7.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio....15
8. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO....16
8.1 Richiesta Preliminare di Fornitura e Piano Dettagliato delle Attività....16
8.2 Verbale di avvio del servizio....16
9. MODALITA' DI VERIFICA E CONTROLLO DELLA REGOLARE ESECUZIONE....17
9.1 Verifica e controllo in corso di esecuzione....17
10. PENALI....18
11. SCIOPERI....19

DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

a) **Stazione Appaltante o Committente**: la ASL di Rieti.

b) **Operatore Economico Aggiudicatario (O.E.A.)**: l'impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il Consorzio che risulterà aggiudicatario del singolo lotto in cui è suddivisa la presente procedura di gara.

c) **Capitolato Tecnico:** Il presente documento che disciplina le caratteristiche tecniche minime del servizio oggetto di affidamento con la presente procedura;

d) **Apprestamenti tecnologici di sicurezza anticrimine (Apprestamenti):** Strumenti e/o impianti tecnologici (e loro componenti) già esistenti presso le sedi/presidi dell'Azienda ovvero di nuova fornitura, la cui funzionalità è fondamentale ai fini degli obiettivi di sicurezza anticrimine previsti.

e) **Contact Center:** Complesso di canali di comunicazione gestiti dall'O.E.A. (es: telefono, fax, posta elettronica certificata, portale web) che permettono alla Committente o i suoi delegati di entrare in contatto con l'O.E.A.

f) **Centrale/i Operativa/e:** Centro/i nodale/i di comunicazione e gestione operativa; riceve le informazioni dalle postazioni sul territorio e dagli Apprestamenti posizionati presso gli Obiettivi della committente al fine di gestire gli interventi delle G.P.G. ovvero delle Forze dell'Ordine e/o Vigili del Fuoco, creando una rete di interazione e scambio dati real-time.

g) **Registro di Esecuzione del Servizio:** Registro compilato quotidianamente con tutte le attività svolte relativamente ai servizi di vigilanza armata e guardiania.

h) **Guardia Particolare Giurata:** Persona fisica cui la qualità di G.P.G. è stata riconosciuta attraverso il Decreto Prefettizio di nomina.

i) **Manuale della Sicurezza Anticrimine (MSA):** Documento elaborato dall'Operatore Economico Aggiudicatario e sopposto all'approvazione della Committente tramite suoi delegati che elenca in forma analitica le procedure di sicurezza e gli Apprestamenti di Sicurezza utilizzati al fine di garantire la tutela e l'integrità delle sedi.

j) **Obiettivo:** Il sito, sede, presidio, parcheggio, il magazzino, il terreno, l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze, nonché gli Apprestamenti ivi presenti, presso cui l'O.E.A. esegue la prestazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.

1. PREMESSA

Il presente Capitolato, ad integrazione di quanto indicato dagli ulteriori documenti di gara, ha lo scopo di disciplinare la modalità di erogazione dei servizi di vigilanza armata e guardiania a favore della ASL di Rieti.

Ai sensi dell'art. 134 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773) e dal relativo Regolamento di esecuzione (Regio Decreto 6 maggio 1940, n. 635), le attività di

vigilanza e custodia saranno affidate ad "istituti di vigilanza" che, in possesso di apposita licenza del Prefetto, la esercitano per conto di terzi in forma imprenditoriale.

In particolare, si precisa che le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di Vigilanza Armata e Guardiania di seguito indicate dovranno essere prioritariamente conformi a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare al D.M. n. 269/2010, e s.m.i., recante "*Disciplina delle caratteristiche minime di progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti di vigilanza e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di esecuzione del testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti*" e dai relativi allegati.

2. OGGETTO E IMPORTO STIMATO DEL SERVIZIO

Oggetto dell'appalto è l'espletamento dei servizi di vigilanza armata e guardiania presso le sedi/presidi della ASL di Rieti.

Le attività ricomprese nell'oggetto dell'appalto sono:

- i servizi di Vigilanza Armata (lotto 1), di cui al par. 3;
- i servizi di Guardiania (lotto 2), di cui al par. 4.

L'importo stimato dei servizi è quello stabilito nel Disciplinare di gara.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di ampliare o ridurre il servizio sulla base di nuove esigenze o di una diversa organizzazione dello stesso agli stessi prezzi e condizioni offerti analiticamente in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà, nel corso del periodo di vigenza contrattuale:

- di estendere i servizi appaltati a favore di nuovi presidi/sedi;
- di sospendere o ridurre i servizi appaltati presso i presidi/sedi.

Ai sensi dell'art. 120, comma 9, del Codice, l'Azienda può richiedere un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

3. SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA

I servizi di Vigilanza Armata oggetto dell'appalto, di cui al lotto 1, sono finalizzati al mantenimento della sicurezza delle persone fisiche e delle strutture richiedenti nonché alla tutela del patrimonio.

Tali servizi di vigilanza sono finalizzati a garantire a titolo puramente esemplificativo: (i) la sicurezza delle persone fisiche, degli edifici, delle sedi e degli impianti; (ii) la protezione del patrimonio; (iii) la prevenzione puntuale contro atti di sabotaggio, vandalismo e furti; (iv) il pronto intervento in caso di danneggiamento, furto o altro; (v) gli interventi di ordine pubblico; (vi) il controllo della chiusura- apertura delle porte e delle finestre in corrispondenza degli orari di operatività; (vii) la salvaguardia e la tutela dell'integrità fisica dei visitatori e del personale dipendente; (viii) visite periodiche di controllo nell'ambito della struttura.

I servizi di Vigilanza Armata previsti nel presente appalto e disciplinati dalla normativa in materia di sicurezza e, nello specifico, dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010 e dalla norma UNI 10891:2022, sono articolati nelle seguenti attività, approfondite nei prossimi articoli:

- **Vigilanza armata fissa, diurna e notturna, con piantonamento fisso**;
- **Trasporto metadone e stupefacenti.**

3.1 Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA)

Entro 30 giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale di cui al par. 10, l'O.E.A. deve elaborare e consegnare al DEC, il **Manuale della sicurezza anticrimine (MSA)**, documento specifico per il singolo obiettivo contenente l'insieme delle procedure necessarie a garantire la sicurezza anticrimine presso le sedi/presidi dell'Azienda. L'O.E.A. è tenuto, inoltre, a raccogliere ed esaminare, per eventuale recepimento, in regime di riservatezza e qualora esistenti, tutte le circolari, le procedure e gli altri documenti che siano stati già emessi dalla Committente.

Il DEC, entro 30 giorni dalla consegna, può chiedere di apportare eventuali modifiche al MSA e, successivamente, comunicarlo formalmente ai soggetti appropriati per le parti del MSA di competenza, inclusi i propri dipendenti.

Le tematiche indicate nell'elenco seguente devono essere contemplate nel MSA laddove i servizi operativi a esse afferenti rientrino nel perimetro di erogazione richiesto su ciascun Obiettivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano i principali paragrafi che devono essere contenuti nel MSA:

1. Descrizione sintetica dell'Obiettivo e delle specifiche esigenze di sicurezza;
2. Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi, ovvero all'avvio del periodo di riferimento;
3. Valutazione dei rischi presenti presso l'Obiettivo;
4. Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
5. Problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
6. Consistenza, ubicazione, orari di lavoro e mansioni specifiche del personale addetto ai servizi di vigilanza;
7. Descrizione degli Apprestamenti esistenti nell'Obiettivo in termini di numerosità, posizionamento presso l'Obiettivo, descrizione tecnica e loro principali modalità di utilizzo divisi per apprestamenti di proprietà della committente e di nuova fornitura;
8. Procedure operative dei servizi, con particolare attenzione alle modalità di controllo della loro corretta esecuzione;
9. Procedure per l'accesso ai parcheggi da parte di dipendenti e visitatori;
10. Procedure in caso di ricezione di una telefonata terroristica;
11. Procedure di sicurezza per il controllo di pacchi, plichi e lettere che potrebbero contenere ordigni esplosivi o biologici;

12. Procedure di sicurezza per la gestione di oggetti di cui non sia possibile identificare il proprietario (procedura lost & found);
13. Procedure per la gestione di sistemi antintrusione, ove presenti e se richiesto;
14. Procedure per la gestione di segnalazioni d'incendio, avente origine sia all'interno sia all'esterno dell'Obiettivo, che giungano da comunicazione telefonica, sistema automatico di rivelazione incendio, pulsante per il lancio di allarme incendio;
15. Procedure per la gestione di segnalazioni d'intrusione che giungano da comunicazione telefonica, da sistema antintrusione o da altra fonte;
16. Procedure operative per l'estrazione d'immagini videoregistrate, sia per indagini interne sia su richiesta delle forze dell'ordine, ove presenti e se richiesto;
17. Modalità di gestione delle segnalazioni di blocco ascensori;
18. Procedure in caso di ricezione di segnalazioni di furto, di aggressione, di rapina;
19. Procedure in caso d'infortunio o malore che coinvolga un dipendente o un visitatore;
20. Modalità di coordinamento di procedure di emergenza e di evacuazione che coinvolgano l'O.E.A.;
21. Altre procedure di sicurezza.

Resta inteso che, nell'ambito del percorso formativo teorico-pratico che l'O.E.A. deve garantire a ogni addetto ai servizi operativi, deve essere prevista l'illustrazione del MSA per le parti di specifica competenza dell'addetto coinvolto.

Il MSA deve essere sottoposto a revisione annuale (in caso di rinnovo o proroga del contratto), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10, e, comunque, ogni qualvolta occorra una circostanza che impatta sui contenuti delle procedure summenzionate.

Il MSA dovrà inoltre essere aggiornato e consegnato all'Amministrazione entro 30 giorni dalla scadenza contrattuale ovvero entro 30 giorni dalla scadenza del termine di rinnovo o proroga, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.

3.2 Servizio di vigilanza armata fissa

Per Servizio di Vigilanza Armata Fissa si intende l'attività, svolta dalle Guardie Particolari Giurate (d'ora in poi anche "G.P.G."), atta ad evitare o mitigare gli eventi di natura criminale, nonché a sopperire agli stessi qualora si configuri una tale ipotesi.

Il Servizio di Vigilanza Armata, ai sensi di quanto disciplinato nel D.M. n. 269/2010 e s.m.i. articolo 3, comma 2, lett. b), prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste", presso le strutture e secondo le postazioni indicate dalla Stazione Appaltante e secondo i giorni e gli orari stabiliti per ogni singola sede/presidio.

In particolare, le G.P.G. addette alla vigilanza fissa (diurna/notturna), a titolo indicativo e non esaustivo, dovranno:

a) vietare l'ingresso, nell'area dei parcheggi riservati delle sedi/presidi dell'Azienda Sanitaria, di automezzi privi di autorizzazione;

b) mantenere contatti costanti con il personale, segnalando fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati;

c) controllare il flusso delle persone in entrata ed uscita. In particolare, il vigilante dovrà fornire il proprio supporto ad eventuale personale addetto al servizio di guardiania e reception, laddove opportuno e comunque in caso di situazioni di particolare affollamento o ogni ulteriore situazione di rischio;

d) garantire la sicurezza dei luoghi controllando l'eventuale intrusione di persone estranee e prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;

e) controllare l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o quant'altro possa apparire sospetto;

f) verificare l'uscita di merci, apparecchiature, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'Azienda Sanitaria. In questi casi, la G.P.G. effettuerà i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, il nome dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita del bene e l'orario di uscita sull'apposito registro, informando tempestivamente il Direttore dell'esecuzione;

g) individuare e segnalare principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas;

h) rilevare fatti, indizi e situazioni che ravvisino la potenziale compromissione del livello di sicurezza dello stabile nonché eventuali ipotesi di reato;

i) controllare comportamenti impropri nonché intervenire, solo se necessario, in caso di reato, e segnalare il fatto immediatamente alle forze dell'ordine;

j) verificare l'uscita di merci, apparecchiature e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni di proprietà della Stazione Appaltante;

k) tenere in custodia e gestire tutte le chiavi consegnate all'O.E.A. dall'Amministrazione, per l'erogazione del servizio e nella loro assegnazione provvisoria, previa registrazione, al personale autorizzato per l'esecuzione di attività proprie di quest'ultimo. L'Operatore dovrà accuratamente registrare qualunque richiesta di chiavi da parte del personale dell'Amministrazione, nonché l'orario di ritiro e consegna delle stesse. L'Operatore si occuperà, altresì, dell'esecuzione dell'apertura, in emergenza o su disposizione, di locali chiusi;

l) annotare su apposito registro, in modo esaustivo qualunque anomalia o fatto inerente situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute. Sul registro dovranno in ogni caso essere riportate la data, l'ora, il nome del personale di vigilanza intervenuto e il nome dell'eventuale responsabile contattato;

m) controllare i monitor e gestire le immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza/sistema TVCC, qualora presenti, posti a protezione delle singole ubicazioni, ove previsto e richiesto;

n) identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso, ivi compresi i parcheggi riservati laddove previsti nelle sedi/presidi;

o) impartire ai privati in ingresso le informazioni sulla sosta dell'automezzo nell'area di parcheggio dell'insediamento;

p) informare l'utenza circa l'ubicazione e gli orari di ingresso di ambulatori, degenze, uffici amministrativi;

q) identificare le persone in ingresso a parti dell'edificio non aperte al pubblico e controllare eventuali autorizzazioni all'accesso;

r) rilasciare informazioni di cortesia;

s) svolgere l'eventuale servizio di centralino e reception, con ritiro della corrispondenza e riscontro per ricevuta;

t) aprire/chiudere gli accessi. Laddove rischiesto, l'operatore si occuperà dell'accensione e dello spegnimento degli impianti di illuminazione (laddove non automatizzata o data in gestione ad altre società) tramite i quadri elettrici di piano, della verifica ed eventuale apertura/chiusura degli infissi e porte esterne e tagliafuoco e di ogni altra operazione necessaria all'accertamento dell'assenza di qualsiasi anomalia attinente alle normali condizioni di esercizio e sicurezza;

u) ogni altra attività ricompresa tra quelle indicate nei D.M. n. 85/1999, D.M. n. 154/2009 e s.m.i. riguardo ai servizi di sicurezza sussidiaria, se richieste dall'Amministrazione.

Oltre a quanto già indicato, le G.P.G. dovranno essere dotate almeno di: (i) collegamento radio con la Centrale Operativa remota; (ii) telefono cellulare (e/o cercapersone) per la pronta reperibilità dell'operatore, (iii) torcia dimensionata per ispezioni, (iv) giubbotto antiproiettile conforme alle normative di legge, (v) porto d'armi e relativa arma, (vi) metal detector portatile e (vii) specchio di ispezione.

Con riferimento alle attività di apertura/chiusura degli accessi, viene richiesto che le G.P.G. preposte svolgano almeno le seguenti attività:

- apertura della sede: (i) aprire gli eventuali cancelli esterni perimetrali e gli accessi ai dipendenti e al pubblico, secondo gli orari e le modalità richieste; (ii) disinserire eventuali impianti di allarme ove presenti; (iii) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, attivare le alimentazioni elettriche ai piani;

- chiusura della sede: (i) verificare che non siano presenti persone nell'ufficio; (ii) controllare la chiusura delle finestre; (iii) rimuovere eventuali cause di anomalie o irregolarità che possano compromettere la sicurezza dello stabile o che possano arrecare danno allo stabile stesso o alle sue apparecchiature e impianti; (iv) eventualmente, nelle sedi sprovviste del presidio fisso di gestione degli impianti, disattivare, ove richiesto, i quadri elettrici; (v) inserire, ove richiesto e presenti, gli allarmi; (vi) chiudere le porte di accesso e gli eventuali cancelli esterni.

Il DEC comunicherà all'O.E.A. la dislocazione delle G.P.G. e le fasce orarie di apertura/chiusura degli accessi alle singole strutture.

Nello svolgimento del servizio presso strutture di Pronto Soccorso, le G.P.G. dovranno assicurare l'accesso a tale area alle autoambulanze e, contestualmente, agli operatori aziendali e disciplinare l'ammissione dei privati cittadini. In tale circostanza, le G.P.G. non potranno in alcun caso abbandonare

la propria postazione, se non a seguito di eventi eccezionali e, comunque, mai prima di essere state sostituite da altre G.P.G.

Se richiesto dal DEC ed in assenza degli operatori, le G.P.G. dovranno altresì ricoprire il ruolo di addetto al centralino provvedendo, in assenza degli addetti, alla ricezione ed al contestuale smistamento agli uffici dell'Amministrazione di eventuali telefonate / comunicazioni.

Si precisa che tale attività potrà essere richiesta dal Direttore dell'esecuzione solo nei seguenti casi:

- giorni festivi/orario notturno, ovvero quando al servizio non è assicurata la copertura dal personale addetto al centralino;
- giorni feriali, in caso di temporanea assenza del personale addetto specificamente al servizio di centralino.

Oltre quanto sopra, le G.P.G. dovranno assicurare la gestione di eventi particolari che potrebbero determinare situazioni di emergenza anche attivando, laddove opportuno, gli operatori in pronta disponibilità dell'Amministrazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta una breve lista di tali fattispecie: (i) rilevazione di anomalie all'impianto tecnologico e pronta segnalazione agli operatori reperibili della manutenzione e/o alle eventuali Ditte interessate al servizio di manutenzione; (ii) richiesta di intervento per l'allontanamento di persone indesiderate; (iii) richieste di intervento in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale in servizio e degli utenti; (iv) raccolta dai presenti di informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale; (v) richiesta, laddove necessario, di eventuali rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio; (vi) compilazione di verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto.

In merito agli eventi particolari, nel caso in cui vengano riscontrate oggettive ipotesi di reato, le G.P.G. avranno l'onere di informare tempestivamente le Autorità preposte e collaborare fattivamente con le stesse.

Si precisa infine che, nel corso della durata del servizio, per esigenze dell'Amministrazione, il DEC, previa trasmissione dell'informazione per vie scritte al Fornitore, potrà modificare:

- competenze delle G.P.G. impiegate per il servizio di vigilanza fissa diurna/notturna a seconda delle necessità organizzative della singola sede/presidio dell'Amministrazione;
- numero ed orari degli accessi agli edifici al fine di soddisfare le necessità dell'Amministrazione.

3.3 Servizio di trasporto metadone e stupefacenti

Il servizio di trasporto metadone consiste nel ritiro e nel trasporto e contestuale tutela di metadone e stupefacenti, svolto per l'intera durata del contratto, effettuato con l'utilizzo di veicoli dell'istituto di vigilanza idoneamente attrezzati, condotti e scortati da guardie giurate.

Il ritiro, il trasporto e la consegna del metadone dovrà essere effettuato presso le sedi richieste dall'Amministrazione, con la frequenza e per il numero necessari per il completo espletamento del

servizio. Rientra sempre tra gli oneri del Fornitore la repressione di atti inconsulti, reati, violenze e danneggiamenti.

Il personale impiegato deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la Centrale Operativa dell'Istituto di vigilanza al fine di richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G.

Al momento del ritiro e della consegna, sarà rilasciata bolla controfirmata dal personale dell'Azienda Sanitaria e dalla G.P.G. al fine di attestare l'avvenuto servizio.

Il quantitativo del servizio necessario all'Azienda è di circa 15 numeri di trasporti annuali. Tale quantitativo potrà, per eventuali esigenze sopravvenute, subire una variazione in aumento o in diminuzione sulla base delle effettive necessità dell'Amministrazione.

L'attività di trasporto metadone e stupefacenti è già compensata nei corrispettivi dell'appalto, a prescindere dal numero di trasporti richiesti dall'Amministrazione.

4. SERVIZIO DI GUARDIANIA

Il servizio di Guardiania consiste nella presenza di addetti al servizio all'ingresso degli edifici dell'Amministrazione, durante gli orari indicati e secondo le disposizioni concordate con il DEC.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio di guardiania potrà essere chiamato ad eseguire:

- gestione del controllo dei flussi in entrata e in uscita presso le sedi/presidi dell'Amministrazione;
- fornire il proprio supporto al personale addetto al servizio di vigilanza, laddove opportuno e comunque in caso di situazioni di particolare affollamento o ogni ulteriore situazione di rischio;
- attività di reception e di front office, fornendo informazioni, indirizzando gli utenti nei vari uffici ed evitando, contemporaneamente, l'accesso a luoghi non autorizzati;
- gestione del centralino telefonico, garantendo lo smistamento delle telefonate in entrata, nonché effettuando le chiamate in uscita richieste espressamente dai vari uffici dell'Amministrazione (es. chiamate in uscita ai dipendenti reperibili per lo svolgimento del servizio di elisoccorso);
- gestione delle misure di sicurezza: attivazione di segnali di pericolo, collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza.

In sede di stipula del Contratto, l'Amministrazione fornirà tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste, quali, in particolare, gli orari di apertura e chiusura degli accessi nonché le procedure interne previste per l'espletamento delle attività richieste.

Il Fornitore è tenuto al rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D. lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.) e delle ulteriori, specifiche, disposizioni emanate dall'Azienda Sanitaria.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per il governo del servizio, relativamente a ciascun singolo lotto, dovrà essere prevista una struttura organizzativa costituita almeno dalle seguenti figure professionali:

- Per l'Amministrazione: il Responsabile Unico del Progetto (RUP) e il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC).
- Per l'Operatore Economico Aggiudicatario: il Responsabile del Servizio (RS).

5.1 Struttura organizzativa dell'Amministrazione

L'Amministrazione per la gestione del Contratto nominerà tra il personale in organico, oltre al RUP, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che avrà il compito di monitorare e controllare la corretta e regolare esecuzione dei servizi come previsto dal successivo paragrafo 9, anche tramite ispezioni, di applicare le penali previste nel presente Capitolato Tecnico e di controllare la corretta emissione delle fatture e delle fatture pro forma preliminarmente al loro pagamento.

Il DEC potrà richiedere in qualsiasi momento all'O.E.A. l'invio di documentazione attestante la regolare esecuzione dei servizi riportati nelle fatture e nelle fatture proforma.

Il DEC per l'espletamento delle sue attività potrà avvalersi, nei singoli Obiettivi, di un Referente scelto tra il personale interno all'Amministrazione.

5.2 Struttura organizzativa dell'O.E.A.

Alla stipula della Contratto, il Fornitore dovrà fornire gli indirizzi e-mail e PEC per la trasmissione degli ordinativi di intervento, nonché un numero telefonico per le chiamate urgenti che dovrà essere attivo tutti i giorni, inclusi i festivi, 24 ore su 24.

Al momento della stipula del Contratto, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà, inoltre, nominare le seguenti figure professionali.

Responsabile del Servizio

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del singolo Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Il Responsabile del Servizio deve essere dotato di adeguate competenze ed esperienza professionale (attestate anche dall'eventuale possesso di certificazioni attinenti al servizio da svolgere e dall'anzianità di servizio), deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta e costante supervisione quali "responsabili operativi" o "capi squadra" opportunamente delegati. All'atto della stipula del contratto, il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile del Servizio, nonché dei referenti territoriali e dei responsabili operativi/capi squadra devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione.

Al Responsabile del Servizio è richiesta, a titolo indicativo e non esaustivo, la supervisione e il coordinamento delle seguenti attività:

- Programmazione, organizzazione e coordinamento delle attività previste in capo all'O.E.A.;
- Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- Obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica;
- Supporto tecnico all'attività ispettiva e di controllo dell'Amministrazione, come regolata dal successivo par. 9;
- Garantire e offire supporto quotidiano al RUP e al DEC, anche nelle attività di controllo di cui al par. 9;
- Altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

6. STRUTTURA OPERATIVA E OBBLIGHI DEL FORNITORE

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve garantire per tutta la durata contrattuale un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti ed in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili per lo svolgimento del servizio.

L'O.E.A. è obbligato a rispettare quanto previsto dai CCNL di settore (o equivalenti eventualmente applicati) in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti e dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dal suddetto contratto, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità al riguardo.

L'Amministrazione potrà in ogni momento verificare che l'O.E.A. assicuri effettivamente al personale le tutele normative ed economiche previste dai CCNL di settore (o equivalenti eventualmente applicati), in riferimento agli obblighi di cui sopra. In caso di qualsiasi inadempimento dell'O.E.A. in materia, si applicheranno le penali di cui al par. 10.

L'O.E.A. dovrà dotare il personale di:

- una divisa approvata dalle competenti autorità e il necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse in conformità alle disposizioni di legge;
- un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della sua privacy. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

L'O.E.A. assicurerà che il personale svolga le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'O.E.A. assicurerà, se richiesto dall'Amministrazione per alcuni specifici Obiettivi (es. REMS), che il personale che sarà ivi chiamato a svolgere le attività sia dotato di adeguate competenze ed esperienza (attestate dall'eventuale possesso di certificazioni attinenti al servizio da svolgere e dall'anzianità di servizio). In caso di mancato adeguamento alle eventuali richieste sul punto da parte dell'Amministrazione, si applicherà la penale di cui al par. 10.

L'O.E.A. dovrà adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI.

Il personale chiamato a erogare i servizi deve essere "incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679". In tal senso, l'O.E.A. deve fornire appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui viene a conoscenza. Tale obbligo permane anche al termine del Contratto.

L'O.E.A. s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.

Nel corso dello svolgimento del servizio, l'Amministrazione potrà, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni, in aumento o in diminuzione, per effetto delle quali l'O.E.A. dovrà adeguare, se necessario e richiesto dall'Amministrazione, l'assetto del dimensionamento del personale proposto. La valutazione circa il numero adeguato di personale adibito all'espletamento dei servizi richiesti è pertanto demandato all'Amministrazione, la quale potrà in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione del contratto, chiedere all'O.E.A. di incrementare e/o diminuire il personale adibito all'espletamento del servizio presso un determinato Obiettivo. In caso di mancato adeguamento, entro il termine richiesto dall'Amministrazione, del numero di personale richiesto, si applicherà la penale di cui al paragrafo 10.

L'O.E.A. riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'O.E.A. si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Si precisa che, in caso di sostituzione delle figure professionali appena descritte, durante la decorrenza del Contratto, sottoscritto tra l'O.E.A. e l'Amministrazione, l'O.E.A. dovrà tempestivamente dare comunicazione all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del personale proposto in sostituzione e garantendo, altresì, la continuità dei servizi.

Qualora la sostituzione del personale, per esigenze dell'Operatore Economico Aggiudicatario, comporti un'interruzione del servizio, per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascuna sede/immobile o parte di sede/immobile verranno applicate le penali descritte nel paragrafo 10.

6.1 Registro del personale impiegato

L'O.E.A. deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento di un Registro del personale impiegato nel quale, per ciascun presidio di erogazione dei servizi, siano riportati i seguenti dati identificativi:

a) nominativo delle risorse;

b) mansione;

c) contratto applicato;

d) data di assunzione;

e) livello e scatti conseguiti;

f) data rilascio e scadenza porto d'armi, in caso di servizio prestato da G.P.G.;

g) data rilascio e scadenza della licenza concessa ai sensi del decreto prefettizio di cui all'art. 138 TULPS, in caso di servizio prestato da G.P.G.

Per il servizio, l'O.E.A. dovrà assicurare in quasiasi momento l'accesso a tale Registro da parte del DEC e del RUP.

Nel Registro dovrà essere indicato il monte ore effettivamente erogato mensilmente da ciascun addetto al servizio presso gli Obiettivi della Committente.

7. SERVIZI DI GOVERNO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO

L'erogazione dei servizi richiede l'attivazione obbligatoria dei seguenti servizi accessori, già compensati nell'importo a base d'asta, e di seguito elencati:

- Centrale Operativa (per il servizio di vigilanza armata);
- Contact Center (per entrambi i servizi);
- Reportistica e registro di esecuzione del servizio (per entrambi i servizi).

7.1 Centrale Operativa

Tutte le attività e i servizi contrattuali previsti per il servizio di vigilanza armata dovranno essere gestiti dal Fornitore mediante una Centrale Operativa, che rispetti i requisiti e sia in possesso delle certificazioni richieste dalle normative vigenti, ai sensi del D.M. n. 269/2010 e s.m.i.

Il processo di controllo e gestione della Centrale Operativa dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività:

- accertamento iniziale dell'evento anomalo e sua localizzazione;
- decisione e attivazione tempestiva, mirata e circostanziata all'evento, del personale e, se necessario, delle Forze dell'Ordine;
- monitoraggio delle fasi evolutive dell'intervento;
- valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell'intervento all'attenzione del DEC;
- chiusura dell'intervento con trasmissione del verbale al DEC;
- assistenza, per ogni esigenza, all'Amministrazione e al personale impiegato nell'appalto durante l'esecuzione del servizio.

L'attività di presidio della Centrale Operativa, già compensata nei corrispettivi dell'appalto, dovrà essere garantita tutti i giorni, 24 ore su 24. In caso di mancato svolgimento di tale attività, si applica la penale di cui al paragrafo 10.

7.2 Contact Center

L'O.E.A., contestualmente all'avvio dei servizi si impegna a istituire un Contact Center che garantisca il corretto fluire delle comunicazioni. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al paragrafo 10.

Il Contact Center dovrà prevedere la compresenza di diversi canali di comunicazione, quali: (i) numero telefonico dedicato; (ii) indirizzo e-mail/pec dedicato.

La gestione delle comunicazioni deve prevedere lo smistamento della richiesta di intervento in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza, secondo il seguente schema di classificazione:

a. Reclamo;
b. Sollecito;
c. Richiesta di informazione generica sui servizi erogati.

Il canale telefonico deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 8,00 alle 18,00. La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di un sistema IVR, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- verso l'operatore telefonico, negli orari presidiati;
- verso la segreteria telefonica, negli orari non presidiati.

7.3 Reportistica e registro di esecuzione del servizio

L'O.E.A. deve inviare ogni giorno, entro le ore 10:00, al DEC un resoconto riportante gli eventuali eventi anomali verificatisi nelle 24 ore precedenti. Rimane, inoltre, ferma la facoltà da parte del DEC e del RUP (o loro delegati) di richiedere al Fornitore l'ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

L'O.E.A. dovrà garantire presso ciascun presidio la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte inclusi interventi presso gli Obiettivi. Fatto salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al DEC.

L'O.E.A. trasmetterà al DEC un resoconto delle attività svolte corrispondente al periodo di fatturazione mensile, riferito complessivamente ai servizi svolti presso gli Obiettivi.

Tale resoconto dovrà prevedere almeno le seguenti informazioni:

- Obiettivo;
- Numero di ore erogate per il servizio presso l'Obiettivo;
- Descrizione delle attività svolte.

Tutta la documentazione relativa alla reportistica e il registro di esecuzione del servizio dovrà essere sempre sottoscritta dall'O.E.A., ossia dal Responsabile del Servizio (o suo delegato), o da altro personale

incaricato dall'O.E.A., preferibilmente con firma digitale, o, in mancanza, con firma autografa munita di documento di risconoscimento del sottoscrittore in corso di validità.

8. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 Richiesta Preliminare di Fornitura e Piano Dettagliato delle Attività

Ai fini dell'attivazione delle prestazioni previste per ciascun singolo lotto, l'Amministrazione si riserva di emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) contenente una sintetica descrizione delle prestazioni richieste e delle modalità di erogazione.

Il Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve:

1. elaborare e trasmettere all'Amministrazione, entro il termine assegnato dall'Amministrazione, il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) secondo quanto offerto in sede di gara;
2. recepire le eventuali osservazioni dell'Amministrazione e inviare un nuovo Piano Dettagliato delle Attività, entro il termine assegnato dall'Amministrazione;
3. formalizzare il Verbale di avvio del servizio, di concerto con l'Amministrazione.

Il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) deve contenere tutte le informazioni necessarie per valutare il contenuto, le modalità operative e gestionali dei servizi offerti. Tale documento comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- Modalità di erogazione delle prestazioni offerte;
- Elenco delle risorse impiegate nel servizio;
- Data di avvio del servizio (concordata con l'Amministrazione).

L'Amministrazione, dopo aver ritenuto completo ed esaustivo il Piano Dettagliato delle Attività presentato dal Fornitore, se richiesto, emetterà il Contratto per la sottoscrizione dell'O.E.A.

8.2 Verbale di avvio del servizio

Con il Verbale di avvio del servizio, controfirmato da entrambe le parti, il Fornitore prende formalmente in carico le attività previste nel Contratto e prende in consegna i locali e i beni presenti presso l'Obiettivo. All'interno di tale documento, sarà riportata la descrizione delle modalità di erogazione del servizio oggetto del Contratto. In particolare, esso contiene:

- l'attestazione di avvio del servizio con esplicitazione della tipologia di prestazioni previste, i quantitativi previsti e il valore complessivo del Contratto;
- le consistenze di locali e beni presi in carico dal Fornitore;
- se richiesto, il Piano Dettagliato delle Attività così come formalizzato ed autorizzato dall'Amministrazione;
- il Contratto emesso dall'Amministrazione.

Eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare al Verbale dovranno sempre essere formalizzate attraverso atto aggiuntivo.

Nel Verbale, il Fornitore dovrà altresì dichiarare l'esecuzione delle prestazioni del servizio che intende eventualmente affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti previsti nel Disciplinare di gara.

9. MODALITA' DI VERIFICA E CONTROLLO DELLA REGOLARE ESECUZIONE

9.1 Verifica e controllo in corso di esecuzione

Il DEC e il RUP (o loro delegati) potranno in qualsiasi momento, nel corso di svolgimento del servizio, effettuare la verifica e il controllo della regolare esecuzione dei servizi svolti dall'O.E.A. secondo quanto previsto dalla documentazione di gara, dalle leggi vigenti e dai documenti contrattuali integrati dall'offerta tecnica dell'O.E.A., ivi compresa la corretta esecuzione delle proposte migliorative offerte.

Il DEC e il RUP (o loro delegati) potranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) richiedere informazioni e/o chiarimenti all'O.E.A. e al personale impiegato dell'appalto in merito alle attività svolte nell'Obiettivo;

b) effettuare sopralluoghi, verifiche e ispezioni, anche a sorpresa, nell'Obiettivo;

c) richiedere in qualsiasi momento la documentazione che attesti la regolare esecuzione dei servizi e l'esatto adempimento delle obbligazioni previste dai documenti contrattuali, integrati dall'offerta tecnica, sotto il profilo quantitativo e qualitativo;

d) verificare la qualità dei servizi, intesa come aderenza o conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel contratto o nel capitolato e eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell'offerta;

e) verificare l'adeguatezza delle prestazioni o il raggiungimento degli obiettivi;

f) verificare l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;

g) verificare la soddisfazione del personale dipendente dell'Amministrazione e dell'utenza, anche mediante la sottoposizione di questionari di gradimento;

h) verificare il rispetto da parte dell'O.E.A. degli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti e dell'attuazione effettiva, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, delle condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dal CCNL di settore (o equivalente eventualmente applicato);

i) verificare la presenza nell'Obiettivo del personale dell'O.E.A. nel numero previsto, il rispetto della dotazione a disposizione degli agenti che svolgono l'attività di vigilanza, ulteriori dotazioni indicate quali proposte migliorative e quanto richiesto all'O.E.A. (ed ai suoi dipendenti) dal presente Capitolato Tecnico.

All'esito delle verifiche effettuate, il DEC e il RUP (o loro delegati) redigeranno appositi verbali, se richiesto, in contradditorio con l'O.E.A. I verbali, se richiesto, dovranno essere sottoscritti dall'O.E.A., ossia dal personale presente al momento della verifica, dal Responsabile del Servizio (o suo delegato), o

da altro personale incaricato dall'O.E.A., preferibilmente con firma digitale, o, in mancanza, con firma autografa munita di documento di risconoscimento del sottoscrittore in corso di validità.

10. PENALI

A tutela del corretto espletamento dei servizi di vigilanza armata e guardiania e della conformità alle norme di legge e contrattuali, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali previste ai sensi dell'art. 126, comma 1, del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i. commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo o alle prestazioni del Contratto.

Il procedimento per l'applicazione delle penali contrattuali prevede che il DEC e/o il RUP, anche su segnalazione dei loro delegati, del personale dell'Amministrazione, dell'utenza o di terzi, trasmettano all'O.E.A. formale contestazione dell'addebito. L'O.E.A., entro il termine di 5 giorni, potrà inoltrare al DEC e/o al RUP le proprie controdeduzioni, allegando eventualmente documentazione probatoria. In caso di mancato invio delle controdeduzioni entro il termine di 5 giorni, il RUP e/o il DEC potranno procedere all'applicazione delle penali di seguito indicate. Il RUP e/o il DEC, valutate le controdeduzioni inoltrate dall'O.E.A., potranno accoglierle dandone comunicazione all'O.E.A., oppure rigettarle motivatamente, procedendo alla comunicazione del rigetto e dell'applicazione delle penali come di seguito determinate.

Le penali saranno applicate come segue:

1. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l'avvio dei servizi, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
2. Per ogni ora di interruzione del servizio presso ciascun Obiettivo, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
3. Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine stabilito dall'Amministrazione alla richiesta di assicurare per uno specifico Obiettivo (es. REMS), che il personale che sarà ivi chiamato a svolgere le attività sia dotato di adeguate competenze ed esperienza, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
4. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini assegnati dall'Amministrazione alla richiesta di apportare variazioni, in aumento o in diminuzione, dell'assetto del dimensionamento del personale proposto presso un determinato Obiettivo, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
5. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal presente Capitolato Tecnico per la sostituzione del personale addetto ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
6. Per ogni giorno di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al relativo par. 7.3, dei verbali sottoscritti e/o qualsiasi documento richiesto dal RUP e/o dal DEC che attesti la regolare esecuzione dei servizi di cui al par. 9, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;

7. Per ogni inadempimento relativa al rispetto di quanto previsto dai CCNL di settore (o equivalenti eventualmente applicati) in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti, nonché delle condizioni normative, contributive e retributive stabilite da disposizioni legislative e da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, verrà applicata una penale pari al 1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
8. Per ogni inadempimento relativa alla consegna e l'aggiornamento del Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA) di cui al relativo paragrafo 3.1, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
9. Per ogni inadempimento relativa al servizio di Centrale Operativa o Contact Center, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
10. Per ogni inadempimento rispetto a quanto richiesto specificatamente dal capitolato, dai documenti contrattuali e da eventuali accordi successivi, ovvero rispetto alle migliorie o alla difformità delle prestazioni con quanto contenuto nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità della gravità dell'inadempimento e delle conseguenze da esso derivanti e/o legate all'eventuale ritardo delle prestazioni.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'O.E.A. esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e negli allegati richiamati; in tali casi verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio verrà effettivamente erogato in conformità alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'O.E.A. dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'Amministrazione può applicare al Fornitore delle penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale; l'O.E.A. prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

11. SCIOPERI

Qualora nel corso della durata del Contratto si verifichino scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di vigilanza, l'O.E.A. è tenuto a darne preventiva comunicazione all'Amministrazione, garantendo, comunque e per quanto possibile, lo svolgimento dei servizi minimi. Tuttavia, l'Amministrazione opererà sulle fatture mensili le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.