



Città  
metropolitana  
di Milano

# OFFERTA TECNICA



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA  
ARMATA PRESSO I SITI IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE  
AMMINISTRAZIONI ED ENTI NON SANITARI PRESENTI SUL TERRITORIO  
DELLA REGIONE LOMBARDIA MEDIANTE CONVENZIONE**

**LOTTO 2 – TERRITORIO DELLE PROVINCE DI BRESCIA E BERGAMO,  
PAVIA, LODI, MANTOVA E CREMONA**

**SICURITALIA®**

**INDICE**

<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>2</b>
<b>A. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LOGISTICA ED OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE 3</b>	<b>3</b>
A.1 MODELLO ORGANIZZATIVO CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE.....	3
A.1.1 SISTEMA DI RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI COSTITUENTI LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ....	3
A.1.2 MODALITÀ DI INTERAZIONE E COORDINAMENTO TRA LE FIGURE CHIAVE DELL'ORGANIZZAZIONE .....	12
A.2 STRUTTURA LOGISTICA CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE .....	14
<b>B. MODALITÀ E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDI E METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI 16</b>	<b>16</b>
B.1 MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI .....	16
B.2 PIANO DEGLI INTERVENTI (PDI) .....	21
B.3 CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER.....	26
B.3.1 SERVIZIO DI CALL CENTER .....	26
<b>C. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI.....</b>	<b>30</b>
C.1 METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA .....	30
Consultazione del MSA .....	32
C.1.a SERVIZIO DI PIANTONAMENTO FISSO.....	34
C.1.b SERVIZIO ISPETTIVO/RONDA.....	38
C.1.c SERVIZIO DI TELEALLARME .....	42
C.1.d SERVIZIO DI TELEVIGILANZA .....	43
C.1.2 DOTAZIONI AGGIUNTIVE, SISTEMI INNOVATIVI AL PERSONALE E ALLE VETTURE .....	45
C.2 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA/E CENTRALE/I OPERATIVA/E.....	51
C.3 TURNAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE.....	55
C.3.1 Gestione delle assenze del personale .....	55
C.3.2 INIZIATIVE PER LA MINIMIZZAZIONE DEL TURNOVER E LA STABILITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO .....	56
C.4 PROCEDURA DI VERIFICA DEI LIVELLI DEI SERVIZI ED AZIONI VOLTE A MIGLIORARLI.....	60
C.4.a Procedure, metodi di rilevazione, e azioni correttive di autocontrollo dei servizi erogati.....	60
C.4.b SISTEMA DI CUSTOMER SATISFACTION .....	66
C.5 PERCORSI FORMATIVI E/O DI AGGIORNAMENTO CHE L'OFFERENTE INTENDE IMPLEMENTARE PER LA CORRETTA EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	68
<b>D. SICUREZZA, AMBIENTE E GESTIONE DELLE EMERGENZE.....</b>	<b>76</b>
D.1 PROCEDURE INERENTI ALLA GESTIONE DELLA SICUREZZA .....	76
D.1.1 OHSAS 18001 O AGGIORNAMENTI SUCCESSIVI.....	76
D.1.2 ISO 14001:2015 .....	76
D.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE E DI REPERIBILITÀ .....	76
D.2.1 Manuale di gestione emergenze e Contingency Plan .....	76
D.2.2 Protocollo per la gestione delle emergenze e del pronto intervento.....	83
D.2.3 Procedure di Business Continuity, Disaster Recovery e Back-Up di sistemi e dati .....	85
D.2.4 Geolocalizzazione automezzi e GPG .....	87
D.2.5 Allestimento di un piano di allerta territoriale in base al livello di pericolo e Task-Force di Pronto Intervento.....	88
D.3 AUTOMEZZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE.....	89
D.4 DIVISE DELLE G.P.G.....	91

## EXECUTIVE SUMMARY

La presente sezione introduttiva ha lo scopo di presentare **Sicuritalia IVRI S.p.A.** (d'ora in poi solo **Sicuritalia**) e di evidenziarne quei punti di forza che lo rendono partner qualificato a gestire, in continuità, i servizi di vigilanza armata presso i siti delle Amministrazioni Contraenti (d'ora in poi **AC**) presenti sul territorio della regione Lombardia, come richiesto da Città Metropolitana di Milano (d'ora in poi **Stazione Appaltante**).

**I punti di forza** che contraddistinguono Sicuritalia e che l'hanno portata a divenire leader del mercato italiano nell'erogazione dei servizi di Security e Portierato sono i seguenti: **◇ capillare e consistente presenza operativa:** il radicamento sull'intero territorio nazionale di Sicuritalia è garantito da **60 Sedi Operative** e **7 Centrali Operative** in grado di supportare il servizio erogato tramite 15.000 dipendenti e più di 1.000 automezzi operativi su tutto il territorio nazionale. La struttura logistica è governata da una rete di comunicazione capillare e diffusa grazie all'installazione di più di 50.000 ponti radio e 120 frequenze in concessione; **◇ capacità di coprire direttamente un'amplissima gamma di settori di intervento** garantendo così una reale integrazione e la necessaria sinergia tra i vari sotto servizi componenti il sistema sicurezza: vigilanza armata fissa e mobile, tele e video sorveglianza, tele e video vigilanza, progettazione/installazione e manutenzione di impianti di sicurezza (antintrusione, TVCC, antincendio, controllo accessi), trasporto e trattamento valori, servizi di intelligence e di risk assessment, cyber security; **◇ disponibilità di una Centrale Operativa Unificata, di ultima generazione e completamente conforme alla norma UNI 50518:2014 che definisce i criteri progettuali, costruttivi ed organizzativi indispensabili per realizzare e gestire una centrale di telesorveglianza;** **◇ oltre 100.000 clienti pubblici e privati ed esperienza consolidata (Sicuritalia è l'attuale fornitore dei servizi oggetto di gara) sia nel presente appalto che in numerosi contesti simili a quelli della Stazione Appaltante,** che si traduce in capacità nella gestione tecnico/operativa dell'appalto e opportunità di proporre a fattor comune processi ed elementi organizzativi atti ad accrescere il livello professionale del personale assegnato; **◇ grossi volumi di fatturato e l'esperienza in tutti gli ambiti operativi** (tra cui siti sensibili e aperti al pubblico indistinto quali amministrazioni pubbliche, mercati all'ingrosso, stazioni ferroviarie, porti, aeroporti, tribunali, università, ospedali e siti industriali) permettendo di sviluppare ed applicare sui singoli servizi tecnologie e procedure all'avanguardia; **◇ capacità di fornire servizi certificati:** Sicuritalia ha conseguito una serie di certificazioni che testimoniano l'impegno sul fronte dell'efficienza, della qualità e della salvaguardia ambientale delle procedure e dell'organizzazione (**ISO 9001, OHSAS 45001, UNI 10891, OHSAS 18001, ISO 14001, SA 8000, UNI CEI EN 50518, ISO 27001, UNI 10459, ISO 37001, ISO 39001, ISO 22301**) ed è, inoltre, **in grado di offrire servizi con un elevato contenuto tecnologico** per l'esecuzione delle attività inerenti la manutenzione e aggiornamento degli impianti tecnologici di sicurezza ed il supporto di tutti i servizi erogati. In particolare, la Divisione ESS (Engineering Security System) di Sicuritalia è in possesso della Certificazione SOA (OS5 III, OG11 III) e IMQ No. I0328 «Certificazione delle Imprese che erogano servizi di progettazione e installazione, manutenzione ordinaria (preventiva) e riparazione, applicati ad impianti di allarme intrusione e rapina».

## GUIDA ALLA LETTURA DEL PROGETTO



*Nell'infografica seguente sono rappresentati i principali punti di forza della presente proposta tecnica, progettati per meglio rispondere agli aspetti qualificanti indicati nella documentazione di gara. Al fine di rendere il documento più intuitivo e di facile lettura, l'Offerente ha individuato le seguenti icone che evidenziano e sintetizzano gli aspetti qualificanti delle proposte descritte all'interno dei singoli paragrafi.*

	<b>APPLICABILITÀ</b> Capacità di applicare in modo semplice e concreto quanto proposto nel progetto tecnico		<b>SICUREZZA</b> Garanzia di un efficace svolgimento delle attività proposte a garanzia di elevati standard di sicurezza		<b>INNOVATIVITÀ</b> Garanzia di un efficace svolgimento delle attività proposte a garanzia di elevati standard di sicurezza		<b>COERENZA</b> Attinenza tra le esperienze richieste e quelle proposte: esperienza curriculare e formativa del personale impiegato
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza pluriennale nella gestione dei servizi di Vigilanza per la Pubblica Amministrazione e nella gestione di Convenzioni (Sicuritalia è l'attuale fornitore dei servizi oggetto di gara)</li> <li>Presidio del territorio della Città Metropolitana di Milano e delle province oggetto di gara e infrastruttura logistica estremamente capillare ed altamente tecnologica</li> <li>Struttura organizzativa con figure di coordinamento dedicate ed operative di elevato profilo professionale ed esperienza nella gestione di appalti omogenei</li> <li>Conoscenza puntuale e diretta delle AC presenti nel Lotto in merito al livello di rischi criminali a cui sono soggette e alle contromisure per la loro mitigazione</li> <li>Processi e strumenti di supporto personalizzabili in base alla tipologia di AC e alle loro esigenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestori del Servizio dedicati in via esclusiva e presenza di un Coordinatore locale per le AC più importanti</li> <li>Disponibilità di una Centrale Operativa Unificata, localizzata a Milano, presidiata H24 / 365 giorni, composta da 26 postazioni sempre attive</li> <li>Disponibilità di 5 Security Manager certificati e dotati di pluriennale esperienza nel settore</li> <li>Impiego di dispositivi altamente tecnologici per migliorare il livello di sicurezza</li> <li>Sistema collaudato e tempestivo di gestione delle emergenze, Task Force di intervento a livello provinciale, struttura specializzata e dedicata a fronte dell'emergenza Covid-19, piano di Contingency e Business Continuity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione e utilizzo di un Sistema Informativo per la gestione e il monitoraggio della Convenzione (attivazione e tracciamento OdF, programmazione, autocontrollo, qualità erogata, rendicontazione e reportistica) accessibile via web dalle AC e dalla Stazione Appaltante.</li> <li>Impiego di sistemi di termografia per rilevare la temperatura corporea e di sistemi evoluti di videosorveglianza per rilevare in tempo reale potenziali eventi criminali.</li> <li>Consulenza Risk Assessment e utilizzo di un sistema all'avanguardia di gestione e prevenzione emergenze.</li> <li>Tracciamento e geolocalizzazione di tutte le pattuglie dislocate sul territorio, con certificazione delle attività effettuate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standard di selezione delle GPG molto elevati e stringenti</li> <li>Formazione continua e specialistica a tutti i dipendenti sui Servizi Operativi, tutela dell'ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, con misurazione costante del livello di stress correlato nelle postazioni a maggior rischio</li> <li>Sviluppo delle competenze, sistemi di incentivazione, di retention e di welfare aziendale per garantire il massimo dell'engagement e della professionalità degli operatori</li> <li>Supervisore della Convenzione e Gestori del Servizio di elevato standard professionale sia per esperienza che per titoli di studio e attestati formativi.</li> </ul>				

## A. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LOGISTICA ED OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE

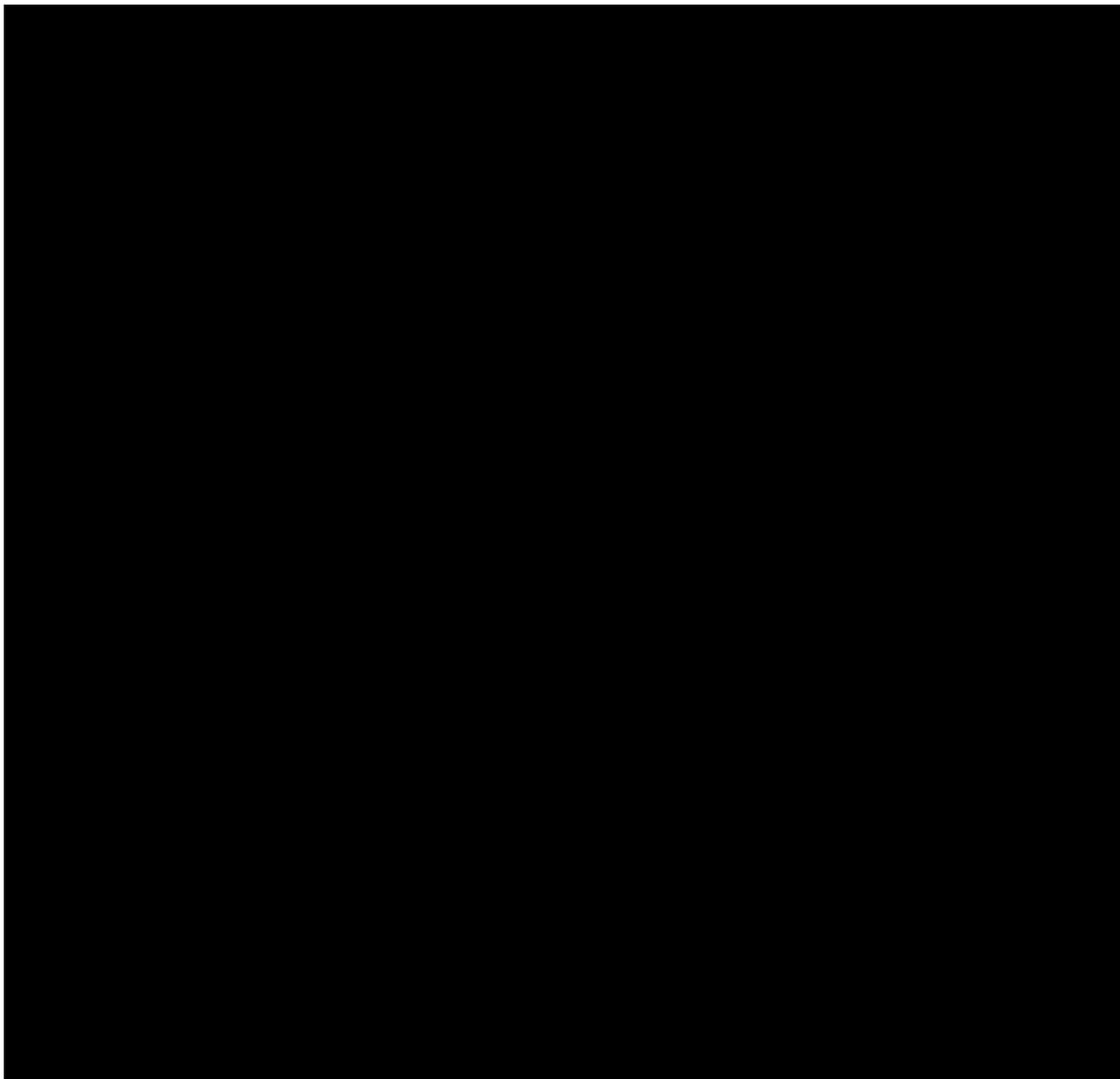
### A.1 MODELLO ORGANIZZATIVO CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE

La struttura organizzativa proposta è stata progettata includendo tutte le funzioni necessarie per rispondere alle esigenze peculiari della Convenzione e del Lotto, suddividendo in maniera chiara e precisa le responsabilità per evitare di creare sovrapposizioni di competenze e attività che potrebbero pregiudicare l'esito delle attività stesse. La struttura proposta deriva da un processo di ottimizzazione continua sia tecnica che professionale, sintesi dell'erogazione di servizi di vigilanza armata presso diversi Enti Regionali e di esperienze dirette maturate nella gestione di Convenzioni similari sul territorio lombardo e a livello nazionale, quali: Convenzione Regione Veneto, Convenzione Regione Friuli Venezia-Giulia, Convenzione Regione Toscana, Convenzione Regione Basilicata, Convenzione Regione Sardegna, Città Metropolitana di Milano e Provincia di Vicenza. Le scelte progettuali e dimensionali vengono di seguito sintetizzate:

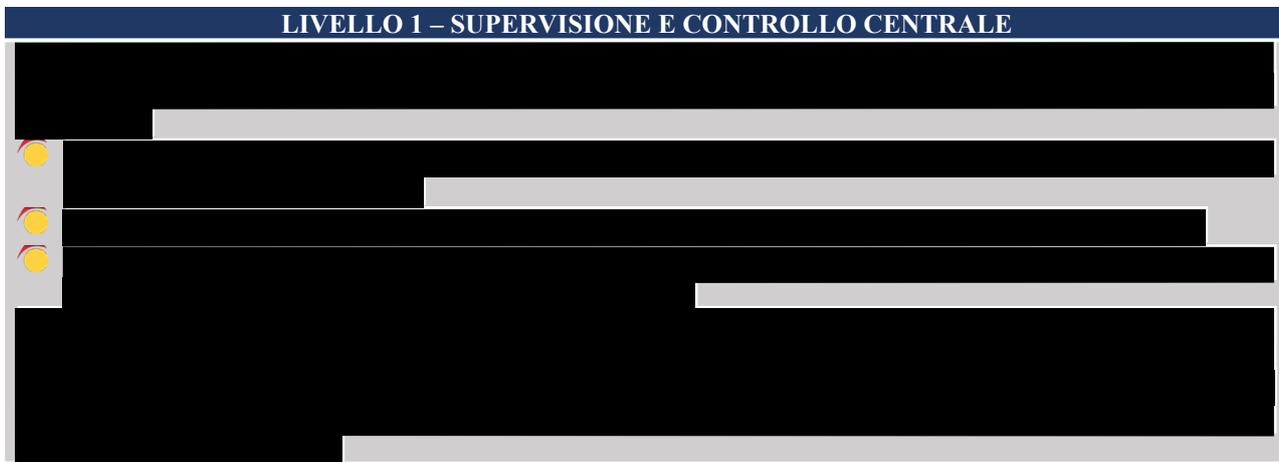
- **L'organizzazione è strutturata su 3 livelli in base alle specifiche caratteristiche funzionali e di competenza:** 1) Supervisione e Controllo Centrale responsabile delle attività di indirizzo strategico/commerciale; 2) Coordinamento e Gestione Convenzione responsabile della supervisione e supporto tecnico/ingegneristico delle attività dell'intero Lotto; 3) Gestione Operativa responsabile del coordinamento ed esecuzione delle attività operative, distinte per specifico Ordinativo di Fornitura (d'ora in poi ODF).
- **Il numero delle unità organizzative è stato progettato in modo da mantenere la responsabilità dello sviluppo organizzativo della Convenzione concentrata a livello centrale;** ciò risulta necessario per consentire un rapido allineamento ed una rapida diffusione e standardizzazione delle politiche e strategie all'interno di tutta l'organizzazione;
- La struttura organizzativa è stata resa snella attraverso l'identificazione di **limitati livelli gerarchici e con organi di staff ridotti** e centralizzati, disegnata ed implementata a partire dalle specifiche esperienze e strutture logistiche di Sicuritalia nell'ambito della gestione di appalti simili, assicurando così: **la flessibilità e l'elasticità necessarie** per riuscire a soddisfare richieste di mix di servizi eterogenei adeguando rapidamente l'organizzazione alle peculiarità ed al livello della singola AC e facilitare la crescita organizzativa – logistica della struttura in risposta alle differenti fasi di sviluppo della singola Commessa e dell'intera Convenzione (attivazione, avviamento e regime);
- È stato **favorito il decentramento verticale** in merito alle attività operative assicurando così la completa copertura del territorio soprattutto considerando la distribuzione territoriale delle potenziali strutture oggetto della Convenzione;
- **Si è puntato sul potenziamento e sulla centralizzazione dell'Unità di Information Technology, con un Call Center e un Sistema Informativo dedicati,** atta a presidiare i processi di interfacciamento, coordinamento e controllo e gli strumenti chiave dell'intera Convenzione garantendo elevati livelli di performance e facilitando le comunicazioni per rendere più efficaci e tempestive le risposte agli Ordini di Servizio e alle richieste delle AC;
- Viene garantito il **supporto attivo sia a livello centrale che di Lotto delle strutture organizzative e logistiche di staff di Sicuritalia che insistono sul territorio di riferimento** in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi attraverso la costante condivisione delle informazioni e dei piani formativi dinamici legati alle esigenze delle singole AC;
- L'organizzazione a livello operativo prevede una **struttura a matrice per ODF e per servizio** (piononamento armato fisso, ronde ispettive, teleallarme e pronto intervento) tale da garantire un'ottimale erogazione dei servizi.

#### A.1.1 SISTEMA DI RUOLIE FIGURE PROFESSIONALI COSTITUENTI LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'applicazione dei criteri progettuali sopra citati garantisce alle singole AC una piena rispondenza del modello in termini di efficienza ed efficacia gestionale, di qualità e tempi di realizzazione delle attività. Tale sistema organizzativo è supportato da un insieme di procedure allineato con le fasi di sviluppo della Convenzione e che si basa su sistemi di processi aziendali di Sicuritalia, frutto di un'esperienza più che decennale nell'attività gestionale ed operativa. Di seguito viene riportata la struttura organizzativa dedicata all'erogazione del servizio con specificazione dei livelli gerarchici e di interfacciamento con la Stazione Appaltante, le AC e con tutti gli attori coinvolti nella Convenzione. Come si può osservare in figura, la struttura proposta è costituita da **tre livelli gerarchici** che cooperano scambiandosi linee di indirizzo e feedback necessari per garantire la convergenza verso gli obiettivi strategici. In particolare, la struttura operativa sarà composta da tante Tecnostrutture quanti sono gli ODF attivati, governate dai Gestori dei Servizi dedicati, con una piena integrazione tra strutture di vigilanza "fissa" e di "zona".



Di seguito sono brevemente descritti i tre livelli gerarchici proposti:



 <p align="center"><b>Sales &amp; Operations Management</b></p>	<p>Composta dai Direttori Commerciali e Direttori Operativi di Sicuritalia, monitora l'andamento della Convenzione e provvede all'ingegnerizzazione e progettazione iniziale e a regime dei servizi esaminando lo sviluppo dei contratti di fornitura dei servizi (a seguito di Atti Aggiuntivi) in relazione alla saturazione del massimale; provvede allo sviluppo organizzativo e logistico delle strutture di Lotto in funzione del livello di adesione; verifica l'efficienza e efficacia dei processi interni; verifica la conformità agli standard dei servizi forniti; verifica l'adeguatezza delle strutture logistiche territoriali di supporto e back-up; fornisce alle AC la reportistica necessaria al monitoraggio della Convenzione.</p>
 <p align="center"><b>Ingegneria della Sicurezza</b></p>	<p>Tale Divisione ha il compito di offrire consulenza strategica e soluzioni di sicurezza a livello centralizzato. In particolare, appartengono a tale area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Intelligence &amp; Risk e Cyber Security:</b> composta da risorse operative ed esperti analisti nella valutazione del rischio; supporta le singole AC nella redazione dei PDI; fornisce attività di informazione e analisi a supporto di tutti i processi decisionali; propone le soluzioni tecnico-operative e le contromisure più idonee a rispondere alle esigenze di sicurezza e gestione delle criticità a tutela del patrimonio aziendale di persone, beni e informazioni;</li> <li>● <b>Security Tecnologica (Divisione ESS):</b> offre servizi di progettazione, installazione e manutenzione di impianti di sicurezza; attraverso uno staff di tecnici qualificati ed una rete di installatori e manutentori capillari sull'intero territorio nazionale, è in grado di garantire soluzioni tecnologiche utilizzando i migliori prodotti sul mercato.</li> </ul>
 <p align="center"><b>Business Unit Covid-19</b></p>	<p>In aggiunta ai due organi di indirizzo strategici sopra descritti, Sicuritalia ha creato all'insorgere della pandemia una struttura specializzata e dedicata alla prevenzione e gestione dell'emergenza Covid-19 composta da unità altamente professionali capaci di adottare gli opportuni protocolli di sicurezza ai fini di supportare i clienti nel mantenimento delle misure per ridurre il contagio in piena conformità con le leggi e direttive nazionali e regionali via via emesse durante l'emergenza sanitaria. Le risorse operative di tale struttura verranno utilizzate sia per attività di consulenza e formazione del personale in merito alle procedure di contenimento del Covid sia per eventuale supporto tecnico-operativo rispetto alle misure anti-diffusione del Covid previste nelle diverse fasi epidemiologiche.</p>
<b>LIVELLO 2 – COORDINAMENTO</b>	
 <p align="center"><b>Supervisore della Convenzione</b></p>	<p>Realizza e dirige gli indirizzi strategici dell'intera struttura e <u>monitora la corretta attivazione e gestione dei servizi</u>. A lui sono deputate le attività di <u>indirizzo strategico</u>, di <u>monitoraggio</u> e di <u>supporto al raggiungimento degli obiettivi</u> attesi al fine di garantire il presidio delle attività, la risposta immediata ad eventuali criticità ed un punto di riferimento costante a livello contrattuale. Egli rappresenta il referente commerciale/amministrativo/strategico e gestirà tutti gli adempimenti legati al corretto andamento della Convenzione: coordinerà le fasi di presa in servizio (in continuità con l'affidamento precedente) con l'obiettivo di omogeneizzare il servizio e garantire i necessari adattamenti legati alle peculiarità delle postazioni e del sito; garantirà la continua supervisione dei servizi svolti grazie ai costanti rapporti con i Gestori del Servizio attraverso riunioni pianificate e analisi della reportistica di servizio. Si interfaccia direttamente con le singole AC per tutto ciò che attiene la gestione, le comunicazioni ufficiali ed i provvedimenti legati all'erogazione dei servizi per assicurare il rispetto del contratto. Il ruolo sarà ricoperto da una figura di elevato profilo ed esperienza pluriennale nella supervisione di Convenzione del tutto omogenei al presente, il quale <b>conosce puntualmente i processi di interfacciamento, le problematiche e le necessità della Stazione Appaltante e delle singole AC.</b></p>
 <p align="center"><b>Struttura Supporto Start-up</b></p>	<p>Alla divisione apparterranno le seguenti funzioni: <b>Addetti di Customer Service</b> preposti a supportare l'AC durante tutto il periodo di convenzionamento fino alla eventuale formalizzazione dell'ODF. Gli addetti svolgeranno i seguenti compiti: assistere l'Amministrazione che richiede chiarimenti sulla Convenzione; supportare l'Amministrazione nella procedura di emissione dell'OPF/ODF; informare la stessa su eventuali non conformità nella documentazione ufficiale; <b>Tecnici coordinatori</b> dedicati allo sviluppo delle attività necessarie per l'elaborazione dei Piani degli Interventi (PDI): sopralluoghi, preventivazione, redazione e revisione del PDI, ecc. Alla fase di stesura del</p>

	<p>PDI parteciperà anche il futuro Gestore del Servizio per sviluppare le relative scelte operative e di innescare il rapporto di interfacciamento con il Referente dell'AC.  <b>Il Team di Start – Up vedrà coinvolte anche diverse figure di back-office che supporteranno le AC nell'avviamento dei servizi, tra cui un addetto alla fatturazione e un addetto dell'ufficio legale per tutta la parte di gestione documentale.</b></p>
 <b>Acquisti e Approvvigionamenti</b>	<p>Tale Unità avrà il compito di <u>valutare le dotazioni e le infrastrutture</u> necessarie alla corretta erogazione dei servizi, <u>emettere gli ordini di acquisto</u> ed assicurare il <u>tempestivo approvvigionamento dei materiali</u> e delle prestazioni di servizio ordinati. L'obiettivo sarà l'ottimizzazione dei costi e della qualità dei prodotti/servizi destinati ai servizi erogati.</p>
 <b>Marketing</b>	<p>Tale unità avrà il compito di definire le strategie di marketing e comunicazione in linea con gli obiettivi della Convenzione e l'esigenza di saturazione del Lotto; sviluppare il modello di marketing, il Piano di Comunicazione e attuare i processi di erogazione, monitoraggio e miglioramento delle attività di marketing</p>
 <b>Qualità, Ambiente e Sicurezza</b>	<p>La Divisione è responsabile di tutti gli aspetti relativi alla gestione (redazione, aggiornamento e visite ispettive) del Piano integrato della Qualità, Sicurezza e Ambiente. Con il supporto di due funzioni, <b>Servizio di Prevenzione e Protezione [SPP]</b> e <b>Qualità e Ambiente [Q&amp;A]</b>, fornisce supporto consulenziale all'organizzazione su ogni aspetto legato agli adempimenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (adempimenti D.lgs. 81/2008), adempimenti e controlli del sistema Qualità e contenimento dell'impatto ambientale delle attività erogate. A tali funzioni riporterà il Team di Auditors specificatamente assegnato all'Appalto per l'esecuzione delle visite ispettive per il controllo della conformità dei servizi erogati nell'ambito dei singoli ODF.</p>
 <b>Gestione e Formazione del Personale</b>	<p>Unità centralizzata che <u>garantirà: gestione assunzioni</u> a seguito di nuovi inserimenti; <u>gestione dei rapporti</u> con le organizzazioni sindacali; <u>gestione piani formativi</u>; <u>gestione e aggiornamento abilitazioni professionali</u> (con particolare riferimento ai decreti prefettizi e corsi formativi); <u>gestione aggiornamenti formativi</u> con il supporto dei formatori della Training Academy interna ed esterni comprendenti enti formativi di primaria importanza a livello nazionale.</p>
 <b>Ufficio legale</b>	<p>Struttura che assicura il rispetto delle norme giuridiche vigenti ed i successivi aggiornamenti al fine di allineare le azioni delle risorse implicate nella gestione dell'appalto e nell'esecuzione dei servizi. Ha il compito di: proporre <u>soluzioni legali e consulenze preventive</u>, assicurarsi il <u>rispetto dei processi e procedure</u> inerenti i servizi oggetto d'appalto, supportare le funzioni aziendali nella <u>consulenza in merito a questioni legali ed amministrative</u> legato all'appalto ed intervenire per garantire la risoluzione di eventuali contenziosi, <u>curare i rapporti con le Organizzazioni Sindacali e gli Enti Pubblici</u> (istituti di previdenza e assistenza, enti e organismi di controllo, autorità antitrust, agenzie fiscali, etc.), essere <u>compliance con il regolamento europeo in materia di trattamento dei dati personali e di privacy (GDPR)</u> tramite la figura interna del Data Protection Officer (D.P.O.)</p>
 <b>Coordinatore Impianti</b>	<p>Tale figura sarà responsabile delle attività dei Tecnici Manutentivi. Egli gestirà il personale tecnico manutentivo per gestire la conforme e tempestiva esecuzione dei sopralluoghi per il censimento degli apprestamenti presenti sui singoli siti delle AC.</p>
 <b>Servizi di Governo</b>	<p>A tale Unità saranno assegnate le funzioni preposte alla gestione dei servizi di governo a livello centralizzato. In particolare, appartengono a tale area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sistemi Informativi:</b> struttura che gestirà il Sistema Informativo a supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei Servizi previsti in Convenzione. Inoltre, si occuperà di fornire attività di Help Desk per il supporto all'utilizzo del Sistema da parte dei Referenti delle AC tramite Portale Web;</li> <li>● <b>CAT (Centro Assistenza Tecnica):</b> si occupa della configurazione e del corretto collegamento delle periferiche IP, Radio, GPRS, Sat, Contact ID, etc. garantendo e supervisionando la costante ed ottimale funzionalità dei sistemi di comunicazione (radio, reti LAN/WAN, GPRS/GPS) di tutta l'architettura HW/SW della Centrale basata tra gli altri su sistemi SICEP e delle periferiche installate presso i siti e le pertinenze delle singole AC</li> <li>● <b>Centrale Operativa:</b> fornirà, in h24 e 365 giorni l'anno, assistenza e coordinamento operativo delle risorse assegnate ai servizi garantendo il presidio delle attività di supporto in caso di richieste extra delle AC o di emergenza;</li> <li>● <b>Call Center:</b> canale di comunicazione con la Stazione Appaltante e le singole AC che fornisce supporto in merito alla Convenzione. Sicuritalia è già in possesso di un Customer Service attivo H24 e predisporrà una postazione specifica a supporto della</li> </ul>

Convenzione e del Supervisore della Convenzione per la gestione tempestiva del servizio di reperibilità e di qualsiasi richiesta di carattere tecnico/amministrativo da parte delle AC.

**LIVELLO 3 – GESTIONE OPERATIVA**

 <p><b>Gestori del Servizio</b></p>	<p>Referenti, per ogni AC, per il processo di attivazione ed erogazione dei Servizi, dall'invio degli OPF all'emissione degli ODF. Monitorano i livelli di servizio erogati, gestiscono le eventuali azioni correttive necessarie e coordinano le risorse per risolvere eventuali reclami/disservizi che dovessero pervenire dalle AC, gestendo le comunicazioni operative con le AC di competenza. I Gestori del Servizio <b>traducono a livello operativo le strategie definite dal Supervisore della Convenzione</b>, coordinando sul territorio l'operato delle GPG. Garantiscono pertanto l'erogazione dei servizi previsti secondo la qualità progettata.</p>
 <p><b>Capo Servizio / Capo Turno</b></p>	<p>Figura di coordinamento operativo locale presso le strutture più importanti che rappresenta il coordinatore in loco delle attività ed il referente immediato nei confronti dell'AC riguardo a tematiche o esigenze di servizio strettamente operative.</p>
 <p><b>Coordinatori di Zona</b></p>	<p>Gestiscono le Strutture Operative di Zona necessarie ad erogare nei tempi e modalità richieste i servizi di pronto intervento a seguito di allarme o emergenza. Sono responsabili a livello di ambito geografico e opereranno in stretto coordinamento con il Responsabile delle Operazioni Contrattuali.</p>
 <p><b>Coordinatori Servizi Fissi</b></p>	<p>Gestiscono le Strutture Operative dedicate ai Servizi Fissi, armati e disarmati, necessarie ad erogare nei tempi e modalità richieste i servizi richiesti. Sono responsabili a livello di ambito geografico e opereranno in stretto coordinamento con il Responsabile delle Operazioni Contrattuali.</p>
 <p><b>Tecnici Manutentivi</b></p>	<p>Personale altamente qualificato incaricato dell'analisi dello stato e delle caratteristiche degli edifici, degli impianti di sicurezza presenti e delle tipologie di accessi alle strutture necessaria per <b>valutare il livello di sicurezza e di raccogliere nel dettaglio le esigenze</b> dell'Amministrazione. I tecnici qualificati avranno infine il compito di ricevere eventuali ulteriori informazioni utili alla predisposizione del PDI.</p>
 <p><b>Nuclei Operativi – Servizio di vigilanza armata fissi</b></p>	<p>Sono composti dalle <u>GPG Titolari</u> e rispondono direttamente al Capo Turno e al Gestore del Servizio. Gli Addetti Titolari sono dotati dell'esperienza, del profilo e del curriculum formativo adeguato a garantire l'ottimale attività di vigilanza richiesta ed a gestire tutte le potenziali emergenze legate alle singole postazioni ed all'ambiente di riferimento. Il personale verrà assegnato ad avvio appalto in relazione alla postazione "storica" in continuità con l'affidamento precedente, alla formazione acquisita ed alle attitudini e mansioni da svolgere presso le stesse. Il nucleo è completato da <u>Addetti di Back-up</u> (di 1° livello), dotati degli stessi requisiti formativi del personale titolare e soggetto ad un periodo di affiancamento sul sito oggetto di copertura al fine di garantire un livello di servizio omogeneo a quello erogato dai titolari. Tale personale garantisce la continuità del servizio in caso di assenza dell'addetto titolare ed è inserito nelle liste di reperibilità. Il numero di Back-up sarà proporzionale a garantire la copertura dei servizi sulla base dei dati di assenteismo stimati ed effettuare le eventuali prestazioni aggiuntive richieste dalle AC.</p>
 <p><b>Nuclei Operativi – Servizio di Zona</b></p>	<p>Sono costituite dagli addetti preposti all'esecuzione operativa dei servizi di zona (ronde ispettive e pronto intervento su allarme). Le pattuglie dedicate a tale servizio sono organizzate su base geografica e quindi operanti per uno o più ODF sullo stesso territorio.</p>
 <p><b>Nuclei Operativi – Servizio di Teleallarme e Televigilanza</b></p>	<p>Sono composti dalle GPG operanti all'interno della Centrale Operativa di Sicuritalia che garantiranno la corretta e tempestiva gestione del servizio di teleallarme. Le GPG all'interno della Centrale Operativa, attiva 365 giorni l'anno 24 ore su 24, gestiranno i segnali di allarme antintrusione, antirapina, antifurto e le emergenze rilevate dai sistemi di sicurezza collegati presso la sede regionale attivando, se necessario, le pattuglie di pronto intervento e le FF.OO</p>
	<p>Sono composti dalle <u>pattuglie dedicate ai servizi di zona</u> (assegnate alla zona di riferimento) che intervengono in caso di emergenza presso le sedi delle diverse AC. In caso di necessità</p>

**Nuclei Operativi – Servizio di Pronto Intervento**



**Struttura di Back-up e Gestione Emergenze**

e secondo precisi criteri di escalation, tali pattuglie intervengono in supporto dei Nuclei Operativi assegnati al presente appalto.

Il nucleo Titolare e di Back-up di I° livello saranno completati dal nucleo di Addetti di Back-up di II° livello composto da GPG, Operatori Fiduciari e Pattuglie di supporto che, secondo precisi criteri di escalation, interverranno in supporto dello specifico Nucleo Operativo assegnato all'appalto in caso di assenze multiple, emergenze di servizio, servizi aggiuntivi/non programmati richiesti dal Committente. Tale nucleo è composto da risorse in reperibilità gestite dal Coordinatore di Area e quindi in disponibilità nelle province di riferimento, a cui i Gestori del Servizio potranno attingere (a meno di un'ora di distanza) in numero sufficiente in base alla necessità e alla gravità della situazione da presidiare. Tutti gli addetti di Back-up inseriti nelle liste di reperibilità saranno dotati degli stessi requisiti formativi degli addetti Titolari al fine di garantire un livello di servizio omogeneo.  
**A livello nazionale, Sicuritalia dispone di 6.550 GPG e 737 pattuglie.**

Tutte le risorse coinvolte, dal livello strategico alle GPG in servizio, sono scelte in base alla **professionalità e competenza** sviluppata in **anni di esperienza specifica** e sono inoltre sottoposte a **percorsi formativi e di addestramento molto stringenti** al fine di garantire la corretta erogazione dei servizi oggetto d'appalto. Nella seguente tabella si sintetizzano le qualifiche delle risorse di Coordinamento ed Operative che verranno impiegate nell'appalto.

Figura Responsabile	Titolo di Studio	Competenza ed Esperienza Nominativi	Numero Componenti
<b>Responsabile Q&amp;A</b>	<i>Laurea in Ingegneria Gestionale</i>	<b>Il ruolo sarà ricoperto</b> [redacted], responsabile della qualità di Sicuritalia, con conoscenza approfondita dei modelli TQM, dei sistemi certificati ISO 9001 e 14001, con relativa attestazione e qualifica di controllore Qualità/Ambiente; svolge attività inerenti alla qualità e sistemi ambientali a supporto di attività per commessa, da almeno 10 anni.	1
<b>Responsabile SPP</b>	<i>Laurea in discipline tecniche</i>	Abilitazione quale Responsabile della Sicurezza ai sensi del D.lgs.81/2008 con conoscenza approfondita del sistema certificato 45001. Esperienza nella gestione della sicurezza e salute dei lavoratori presso ambiti complessi nel settore della vigilanza. <b>Il ruolo sarà ricoperto dal</b> [redacted], <b>Responsabile della Sicurezza di Sicuritalia da più di 10 anni.</b>	1
<b>Auditors QAS</b>	<i>Diploma</i>	Conoscenza dei sistemi certificati Qualità, Ambiente e Sicurezza e conoscenza del sistema di controllo e dei livelli di servizio da ispezionare con esperienza almeno biennale.	3
<b>Responsabile Struttura di Start Up</b>	<i>Laurea in discipline legali</i>	Conoscenza approfondita del CCNL per “Dipendenti da Istituti e Imprese di Vigilanza Privata e Servizi Fiduciari” e delle clausole sociali contrattuali. Esperienza più che decennale nella gestione di cambio appalto e tutela dei lavoratori. <b>Il ruolo sarà ricoperto da</b> [redacted].	1
<b>Responsabile Ufficio Acquisti</b>	<i>Laurea in Discipline tecniche</i>	Conoscenza tecnica e operativa dei servizi, delle infrastrutture di comunicazione e delle tecnologie utilizzate nell'ambito dei servizi di sicurezza. <b>Il ruolo sarà ricoperto da</b> [redacted], dotato di esperienza pluridecennale nel ruolo e nella gestione di forniture.	1
<b>Responsabile Ufficio Legale e Data Protection Officer</b>	<i>Laurea in Giurisprudenza e abilitazione alla professione forense</i>	Conoscenza approfondita dei regolamenti e ordinamenti del settore e nazionale, delle informazioni societarie e della contrattualistica riferita al CCNL di categoria. Esperienza più che decennale nel ruolo. <b>Il ruolo sarà ricoperto da</b> [redacted]. Il ruolo di Specialista di protezione dei dati sarà invece ricoperto da [redacted] esperta in materia di GDPR e Privacy.	2
<b>Responsabile Sistemi Informativi</b>	<i>Laureato in Scienze informatiche</i>	<b>Il ruolo sarà ricoperto da Dott.ssa</b> [redacted], dotata di conoscenza approfondita dei software di supporto alla gestione dei servizi (tipo Computer Aided	1

		Facility Management/Incident Management System) e capacità di analisi e modellizzazione dei processi. Esperienza nel settore dello sviluppo, personalizzazione e gestione dei Sistemi Informativi nel settore vigilanza da almeno 10 anni.	
<b>Responsabile Centrale Operativa</b>	<i>Diploma</i>	<b>Il ruolo sarà ricoperto da</b> [redacted], dotato di conoscenza tecnica dei servizi di vigilanza attiva e passiva, conoscenza approfondita del TULPS e del DM 269/2010, conoscenza dei sistemi e delle infrastrutture della Centrale e di software di centralizzazione. Esperienza almeno decennale nel ruolo.	1
<b>Responsabile Customer Service</b>	<i>Laurea in Ingegneria</i>	Conoscenza approfondita delle dinamiche operative dei servizi con esperienza diretta nella gestione della struttura da più di 15 anni e 10 anni nell'ambito dei servizi di Vigilanza e Security. <b>Il ruolo sarà ricoperto dall'Ing.</b> [redacted]	1
<b>Responsabile Gestione e Formazione del Personale</b>	<i>Laurea in Discipline Umanistiche</i>	<b>Il ruolo sarà ricoperto dal Dott.</b> [redacted], dotato di conoscenza approfondita CCNL di riferimento, processi di assunzione e dei Piani formativi delle GPG e degli Operatori. Da oltre 15 anni ricopre il ruolo di responsabile del personale e della formazione all'interno del Gruppo Sicuritalia.	1
<b>Coordinatori Servizi Fissi</b>	<i>Diploma</i>	Il ruolo sarà ricoperto dai Coordinatori dei servizi fissi delle diverse province del Lotto, dotati di esperienza pluriennale nel ruolo di coordinatori di personale e di conoscenza approfondita delle dinamiche operative dei servizi specifici di cui sono responsabili e della normativa di settore.	6
<b>Coordinatori Servizi di Zona</b>	<i>Diploma</i>	Il ruolo sarà ricoperto dai Coordinatori dei servizi di zona delle diverse province del Lotto, dotati di esperienza pluriennale nel ruolo di coordinatori di personale e di conoscenza approfondita delle dinamiche operative dei servizi specifici di cui sono responsabili e della normativa di settore.	6



*Il ruolo di Supervisore della Convenzione sarà ricoperto da una risorsa con esperienza pluriennale in ruoli dirigenziali di altissimo livello. Tale risorsa ha gestito con successo numerose e complesse commesse simili a quella oggetto di appalto.*

<b>Istruzione</b>	<b>Laurea in Giurisprudenza</b> – Università Statale di Milano Anno conseguimento titolo: 1990
<b>Specializzazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicurezza delle informazioni: tutela delle informazioni aziendali, sicurezza dei sistemi di elaborazione, applicazione D.lgs. 196/03 (Privacy);</li> <li>- Risposta Operativa ai rischi di Security: strumenti della security aziendale, etica di impresa, Crisis Management e piani di emergenza.</li> </ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2015: <b>Senior Security Manager</b>, Certificazione Professionista della Security, ai sensi della norma UNI 10459:2015.</li> </ul>
<b>Anzianità lavorativa</b>	29 anni
<b>Anzianità lavorativa nel ruolo specifico</b>	27 anni
<b>Esperienze relative ai progetti analoghi a quelli oggetto del contratto e relativo valore aggiunto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisore delle seguenti Convenzioni: ARCA Lombardia, Convenzione Veneto, Convenzione Friuli-Venezia Giulia, Convenzione Toscana, Convenzione Basilicata, Convenzione Sardegna;</li> <li>- Supervisore di <u>Città Metropolitana di Milano</u> e <u>Provincia di Vicenza</u> (Global Service Manutentivo e Servizi);</li> </ul>

<b>rispetto al Servizio richiesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisore delle seguenti Commesse: <u>JRC ISPRA</u> – Centro Ricerca dell’Unione Europea: servizi di guardia e sicurezza; servizio di centralino, reception e portierato; <u>Ambasciata USA</u> (Roma, Firenze, Napoli, Milano): servizi di guardia armata.</li> </ul>
<b>Eventuali altre conoscenze competenze rilevanti connesse al servizio descritto nel Capitolato Tecnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titolare della Licenza di Polizia per l’esercizio dell’attività di vigilanza privata e trasporto valori;</li> <li>- Responsabile del Servizio Qualità (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001);</li> <li>- Buona conoscenza della Lingua Inglese;</li> <li>- Gestione e contabilizzazione ERP aziendali;</li> <li>- Conoscenza e gestione dei sistemi informativi aziendali.</li> </ul>

Si riporta di seguito il CV di una delle risorse che verranno utilizzate per svolgere il ruolo di **Gestore del Servizio**. Sicuritalia infatti, al fine di gestire contemporaneamente più OPF, utilizzerà un numero variabile di Gestori, in numero sufficiente a coordinare e gestire le attività assicurando adeguati livelli di servizio e sicurezza. A causa della limitata disponibilità di spazio nella presente Offerta Tecnica, si è scelto di non riportare tutti i CV delle persone che verranno utilizzate nel ruolo di Gestori del Servizio, ma solamente quello di una “risorsa tipo”. Gli altri Gestori avranno un profilo simile come istruzione, esperienza, preparazione, anzianità lavorativa ecc.; il loro CV sarà fornito a Città Metropolitana di Milano o ai referenti delle AC qualora richiesto.



*La risorsa proposta, oltre ad avere la formazione di base (sviluppata attraverso la frequentazione di numerosi corsi di formazione e professionalizzazione) e l’esperienza sul campo necessarie per svolgere il ruolo, è stato **Responsabile Operativo di Servizi di Vigilanza di importantissime** (per dimensione, valore, importanza dell’AC) Commesse in Lombardia.*

<b>Istruzione</b>	<b>Diploma di Geometra</b> Anno conseguimento titolo: 1986
<b>Specializzazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corso di Primo Soccorso per aziende gruppo B e C – Anno conseguimento: 2007;</li> <li>- Corso di Tiro Avanzato per arma corta ed arma lunga – Anno conseguimento: 2007;</li> <li>- Corso di addetto alla prevenzione incendi presso Vigili del Fuoco del JRC di Ispra – Anno conseguimento: 2007;</li> <li>- Corso di Radioprotezione presso JRC Ispra – Anno conseguimento: 2008;</li> <li>- Corso di Analisi della scena del crimine – Anno conseguimento: 2009;</li> <li>- Corso di Psicologia Comportamentale – Anno conseguimento: 2009;</li> <li>- Corso di Antiterrorismo – Anno conseguimento: 2009;</li> <li>- Corso Crime Scene Investigation Training Course – Anno conseguimento: 2009;</li> <li>- Corso e abilitazione regolazione flusso pubblico, intrattenimento e spettacolo (safety per eventi pubblici e privati) – Anno conseguimento: 2009;</li> <li>- Corso Antiterrorismo presso Consorzio Innopolis (Rm) – Anno conseguimento: 2010;</li> <li>- Corso Gestione della folla presso Consorzio Innopolis (Rm) – Anno conseguimento: 2010;</li> <li>- Corso di Comunicazione e di Gestione del Personale – Anno conseguimento: 2010;</li> <li>- Corso GSP (Guarding, Security and Protection) – Anno conseguimento: 2011;</li> <li>- Corso sugli Ordigni Esplosivi in ambiente NBC – Anno conseguimento: 2011;</li> <li>- Corso basico (Beretta Shooting Academy) – Anno conseguimento: 2012.</li> </ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificato di Primo Soccorso</li> <li>- Certificato di Antincendio Rischio;</li> <li>- Certificazione ENAC - Addetto Sicurezza Aeroportuale D.M. n° 85/99 Art. 3.</li> </ul>
<b>Anzianità lavorativa</b>	26 anni
<b>Anzianità lavorativa nel ruolo specifico</b>	13 anni
<b>Esperienze relative ai progetti analoghi a quelli oggetto del contratto e relativo valore aggiunto</b>	<p><u>Co</u>ordinatore e Responsabile Operativo delle seguenti commesse:</p> <p><u>City Life</u>: attività di coordinamento dei servizi di accoglienza e controllo accessi presso le residenze del complesso City Life e gestione dei servizi armati di gestione control room e di presidio fisso;</p>

<b>rispetto al Servizio richiesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Centro Comune di Ricerca di Ispra (JCR)</u>: attività di coordinamento dei servizi di vigilanza, accoglienza, centralino e portierato, gestione della formazione e addestramento del personale e pianificazione dei piani di sicurezza per eventi particolari;</li> <li>- <u>Porto Antico di Genova</u>: attività di coordinamento dei servizi di control room interna, scassetto delle casse automatiche dei parcheggi, trasporto valori e gestione del servizio di piantonamento armato tramite GPG.</li> </ul>
<b>Eventuali altre conoscenze competenze rilevanti connesse al servizio descritto nel Capitolato Tecnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifiche esperienze nella gestione di sistemi informatici e tecnologici, per il governo e la supervisione di Servizi Armati;</li> <li>- <b>Spiccate capacità relazionali e comunicative</b> acquisite attraverso l'esperienza maturata nella gestione del personale nel Settore della Vigilanza Armata e delle problematiche connesse.</li> </ul>

Di seguito viene infine descritto un “**profilo tipo**” di GPG, con l'elenco delle caratteristiche (skill) minime richieste agli operatori per svolgere i Servizi di Convenzione.

		 GPG – Servizi Fissi	 GPG – Servizi di Zona	 GPG – Servizio Teleallarme e Televigilanza
<b>SKILLS E COMPETENZE</b>				
<b>Titolo di studio minimo</b>	Diploma scuola media inferiore/superiore	✓	✓	✓
<b>Anzianità di servizio</b>	4 anni per servizi di vigilanza fissa	✓		
	4 anni per servizi di vigilanza di zona (Ronda Ispettiva e Pronto Intervento)		✓	
	2 anni nell'ambito di Control Room, SOC o Centrali Operative Avanzate			✓
<b>Stato</b>	Possesso della cittadinanza italiana	✓	✓	✓
	Obblighi di leva assolti (qualora rientranti nell'arco temporale dell'obbligo, preferenziale se svolto nei corpi delle FF.OO.)	✓	✓	✓
	Ottima condotta civile e morale, assenza di richiami prefettizi e/o sospensioni della licenza negli ultimi 10 anni	✓	✓	✓
<b>Requisiti base</b>	Proattività, spirito di sacrificio, onestà, educazione, attenzione, discrezione e cura della persona (divisa in ordine), capacità relazionale e di ascolto, focalizzato sugli obiettivi, buona attitudine a lavorare in team e buone capacità organizzative	✓	✓	✓
	Buona capacità di osservazione ed ottima capacità di analisi e di attenzione ai dettagli, attitudine di reazione di fronte ad eventi anomali o critici	✓	✓	✓
<b>Conoscenza Informatica</b>	Ottima capacità di utilizzo del PC e delle attrezzature tecnologiche	✓	✓	
	Ottima conoscenza del sistema di conformità dei tempi di intervento		✓	
	Ottima conoscenza delle principali piattaforme di gestione allarmi antintrusione e antincendio (ad es. Honeywell Notifier) e sistemi di gestione impianti TVCC e video-analisi (ad es. Milestones)			✓

<b>Lingue</b>	Italiano madrelingua, buona conoscenza della lingua inglese parlata			
<b>Formazione base minima delle GPG</b>				
<b>Corso sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (81/08) e utilizzo dei D.P.I.</b>				
<b>Corso teorico-pratico formativo di base</b> , costituito da lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche su: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Struttura organizzativa aziendale, processi e procedure di gestione dei vari servizi;</li> <li>- T.U.L.P.S., norme, regolamenti di attuazione, decreti, prescrizioni emanati dall'Autorità;</li> <li>- Principali disposizioni di diritto e procedura penale;</li> <li>- Modalità operative di utilizzo, maneggio, cura e custodia delle armi;</li> <li>- Apparecchiature tecnologiche fornite in dotazione, quali apparati radio, ricetrasmittenti, ecc.;</li> </ul> Descrizione delle principali e più frequenti casistiche di eventi criminosi connessi con la tipologia di AC di cui alla presente gara: analisi dei più importanti fatti di cronaca accaduti negli ultimi anni, strategie e tecniche di prevenzione e contrasto, analisi degli errori commessi dalle GPG e best practice comportamentali				
<b>Antincendio rischio elevato</b>				
<b>Primo soccorso sanitario</b>				
<b>Corsi specialistici</b> attinenti alle attività di vigilanza/sorveglianza, quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antiterrorismo e Criminalità;</li> <li>- Psicologia Comportamentale;</li> <li>- Analisi della Scena del Crimine;</li> <li>- Prevenzione della Criminalità Mafiosa</li> </ul> <b>Circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico</b> (per il personale dedicato all'attività di ronde ispettive e pronto intervento) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informatica e sistemi TVCC</b> (per il personale dedicato al monitoraggio a distanza e presso le Control Room delle AC laddove presenti)</li> </ul>				

**A.1.2 MODALITÀ DI INTERAZIONE E COORDINAMENTO TRA LE FIGURE CHIAVE DELL'ORGANIZZAZIONE**

[Redacted text block]

-  [Redacted text]
-  [Redacted text]
-  [Redacted text]
-  [Redacted text]
-  [Redacted text]
-  [Redacted text]

le tempistiche degli **incontri periodici** tra le varie Unità Organizzative.

Le modalità di interazione e coordinamento predisposte da Sicuritalia saranno diverse e si distinguono nelle seguenti tipologie:

[Large redacted text block]

Le modalità di interazione e coordinamento tra le diverse U.O. si espletano attraverso due tipologie di incontri di seguito specificate:

- **incontri periodici formali** (anche con tecnologia Webex, soprattutto tenendo in considerazione le attuali norme in vigore a causa dell'emergenza Covid-19), finalizzati alla diffusione nell'organizzazione di **best practices** sempre aggiornate e definire le migliori strategie operative;
- **incontri informali** finalizzati a diffondere le azioni necessarie per la risoluzione tempestiva di eventuali problematiche e per garantire il rispetto dei livelli prestazionali;

Gli incontri periodici formali sopra descritti saranno delle vere e proprie riunioni di **Coordinamento Strategico** atte alla condivisione istantanea e tempestiva degli obiettivi, dei risultati raggiunti e delle principali criticità rilevate. Si riportano di seguito i dettagli dei gruppi di lavoro che saranno attivati nonché il periodo di attivazione di ciascuno:

<b>Monitoraggio fase di promozione</b>	(Attivati durante l'intera durata della Convenzione) Gli incontri verranno convocati con <b>cadenza semestrale</b> e vedranno coinvolti il Comitato Tecnico, la UO Marketing, il Supervisore della Convenzione, i Gestori del Servizio. Il principale compito assegnato a questo Gruppo di Lavoro è la <b>condivisione dei risultati delle strategie di marketing</b> , attraverso l'analisi delle adesioni, con lo scopo di <b>migliorare le performance delle azioni di promozione</b> .
<b>Monitoraggio fase di adesione</b>	(Attivati durante l'intera durata della Convenzione) La riunione verrà convocata con <b>cadenza semestrale</b> e vedrà coinvolti Supervisore della Convenzione, Gestori del Servizio con l'obiettivo di <b>condividere la pianificazione dei sopralluoghi</b> , analizzare l' <b>andamento delle adesioni</b> (numero di OPF/ODF), <b>monitorare il livello di saturazione</b> e confrontare i risultati con quanto ipotizzato e <b>definire eventuali azioni correttive o migliorative</b> .
<b>Controllo fase di erogazione</b>	(Attivati dal primo verbale di consegna sino al termine del contratto) La riunione verrà convocata con <b>cadenza semestrale</b> e vedrà coinvolti i Gestori del Servizio, i Coordinatori di zona ed i Capisquadra degli addetti operativi con l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sui risultati raggiunti nell'espletamento dei servizi, <b>verificare il rispetto dei livelli di servizio</b> a garanzia del mantenimento della fruibilità e dell'immagine delle AC, <b>individuare esigenze formative</b> o altre azioni di miglioramento.
<b>Controllo strategico</b>	(Attivati dalla firma della Convenzione sino al termine del contratto) Il Controllo Strategico è indispensabile per il buon funzionamento del Contratto e vedrà coinvolti, con <b>cadenza trimestrale</b> , non solo i principali attori della struttura di Sicuritalia, ma anche i Referenti della Fornitura delle AC ed eventualmente i Referenti di Città Metropolitana di Milano. È responsabilità del Gruppo di Lavoro <b>discutere la strategia di Commessa</b> , sia da un punto di vista gestionale che tecnico, e <b>condividere i risultati</b> nell'espletamento dei servizi operativi, individuando <b>best practices</b> con riferimento agli ambiti di miglioramento della sicurezza delle Strutture delle AC.

Le interazioni ed il coordinamento tra le figure del **livello operativo** necessitano il ricorso a **strumenti dedicati** che consentano di facilitare e **velocizzare le interazioni**, con lo scopo di favorire lo sviluppo delle sinergie tra competenze diverse e la valorizzazione di esperienze e know-how maturate anche dalla presente Convenzione. Gli strumenti che verranno utilizzati saranno:

- **Sistema Informativo, fax e notifiche e-mail**, con cui saranno veicolate le informazioni operative, per garantire un allineamento di tutta l'organizzazione. Il Sistema Informativo utilizzato da Sicuritalia nell'ambito della presente Convenzione (che verrà descritto successivamente al par. B.3) fornirà supporto per la programmazione degli incontri e per il reperimento e la consultazione della documentazione ed è perfettamente integrato tra tutti i livelli dell'organizzazione;
- Un **sistema di notifica automatica e-mail**, che faciliterà e velocizzerà notevolmente il coordinamento e la comunicazione tra le figure all'interno dell'organizzazione: per qualsiasi comunicazione, ad esempio la convocazione di un incontro, la modifica di orari o luoghi di svolgimento, il sistema invierà una mail ai responsabili che in qualsiasi momento potranno rispondere direttamente attraverso un link (accetta/rifiuta).

Oltre agli incontri descritti in precedenza verranno effettuate ulteriori riunioni finalizzate alla definizione e valutazione di tematiche prettamente operative. A tali incontri, considerate come riunioni di **Coordinamento Operativo**, parteciperanno i Gestori del Servizio, i capi squadra e/o addetti operativi ed eventualmente il team di Task Force per la gestione degli eventi speciali.

<b>Coordinamento Operativo</b>	(Attivi dalla firma di ogni ODF sino al termine dei contratti)
--------------------------------	--

Riunioni effettuate con **cadenza mensile** ed organizzate per ciascun servizio oggetto dell'ODF;

Gli argomenti trattati in tale sede saranno:

- ▶ **Operatività giornaliera:** analisi dei giorni precedenti;
- ▶ **Programmazione** delle giornate successive: verifica della programmazione effettuata in termini di ammissibilità operativa;
- ▶ Verifica della **disponibilità delle risorse:** FTE, mezzi, attrezzature, etc.;
- ▶ **Analisi delle criticità** operative emerse e delle emergenze, verifica sullo stato di avanzamento della gestione delle urgenze pregresse e delle **azioni correttive**.

In tutti i protocolli di interazione e coordinamento descritti verranno sempre precisati l'oggetto della comunicazione, le attività caratteristiche del processo di erogazione del servizio oggetto di valutazione, le unità e le figure professionali responsabili. Ciascuna Unità Organizzativa della struttura proposta verrà coinvolta nella Promozione, Adesione ed Erogazione in maniera diversa in termini di mansioni svolte e di numero di risorse necessarie.

Al fine di assicurare il **costante adeguamento** e la **flessibilità della struttura in relazione alle esigenze** delle AC, Sicuritalia ha definito dei criteri che saranno utilizzati per dimensionare le Unità Organizzative durante l'evoluzione della domanda. Tutte le Unità Organizzative indicate nella struttura, ad eccezione delle unità dell'area di Staff e delle Centrali Operative, saranno dedicate alla presente Convenzione, nello specifico al presente Lotto. I parametri considerati per la determinazione dell'impegno sono di natura logistica, di dimensionamento e di funzionamento delle strutture stesse e riguardano ad esempio la **dimensione media** (mq) di una struttura per la quale erogare il servizio, la **distribuzione territoriale delle strutture**, le **dotazioni tecnologiche** presenti, l'**organizzazione funzionale** delle varie AC e **gli orari di funzionamento** di tali strutture.



*I criteri di dimensionamento proposti garantiranno massima qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi, sicurezza degli utenti, massima fruibilità delle strutture nel rispetto degli standard di comfort e capacità di risposta puntuale alle esigenze dell'Amministrazione Contraente.*

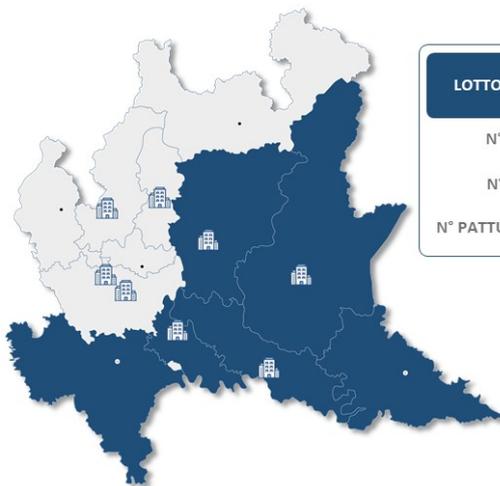
## A.2 STRUTTURA LOGISTICA CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE



*Sicuritalia dispone di una **struttura logistica completa e capillare su tutto il territorio del presente Lotto** (in termini di sedi operative, strutture di supporto, GPG, dotazioni e mezzi). La presenza capillare permette di ottimizzare l'impiego delle risorse, rispondere tempestivamente alle esigenze delle AC e supportarle con la massima tempestività di intervento in caso di emergenza.*

Sicuritalia, congiuntamente alla progettazione della Struttura Organizzativa, ha valutato la copertura territoriale in sviluppo delle esigenze di sviluppo potenziale degli OPF. Grazie all'aggiudicazione di numerose Convenzioni (tra cui l'attuale Convenzione con Città Metropolitana di Milano) ed Appalti sul territorio lombardo per l'erogazione di servizi paragonabili a quelli in oggetto, Sicuritalia è già presente sul territorio del presente Lotto e dispone di strutture tali da garantire **immediata operatività** su tutte le province.

Il modello della Struttura Logistica si declina nel dimensionamento e nella strutturazione delle **sedi e delle attrezzature operative** che saranno impiegate per il Lotto in esame, dove vengono attualmente già erogati da Sicuritalia i servizi di vigilanza armata e quindi dove sono già operative le sedi, la centrale operativa, mezzi, pattuglie, etc.



LOTTO 2	DATI OPERATIVI		
	ITALIA	LOMBARDIA	LOTTO 2
N° SEDI	55	12	3
N° GPG	6.550	2.334	245
N° PATTUGLIE	737	327	37

CITTÀ CON SEDI OPERATIVE DI SICURITALIA



*Sicuritalia, inoltre, può vantare una presenza capillare di GPG e Pattuglie in tutta la Lombardia: nelle province esterne al Lotto, Sicuritalia dispone di 290 pattuglie e 2.089 GPG.*

La Struttura Logistica proposta per la Convenzione sarà pertanto basata su un **modello consolidato, capillare e calato nel contesto** della Convenzione, caratterizzato dalla predisposizione e dalla strutturazione di tre tipologie di sedi logistiche:

- **Sede Centrale**, dove sono localizzate le funzioni di governo e di staff;

- **Sedi Operative**, dislocate a seconda delle esigenze, in base alla distribuzione delle AC sul Lotto. In queste unità risiederanno i Gestori del Servizio, le squadre operative di GPG e le Task Force di pronto intervento. Nelle sedi operative verranno inoltre depositate le attrezzature ed i mezzi. **In caso di ODF di dimensioni importanti, verranno attivate Sedi Operative specifiche, in corrispondenza degli immobili delle AC.**



*Dopo aver effettuato una simulazione della potenziale domanda che potrà emergere con la presente Convenzione, basata sui dati storici in possesso di Sicuritalia, è emerso che Sicuritalia possiede già dotazioni infrastrutturali adeguate e sufficienti a garantire il pieno supporto operativo alle AC fin dal primo giorno di Convenzione, andando di fatto in continuità con molti dei servizi già avviati da diverse AC.*

Nel caso in cui si verificassero picchi di domanda tali da richiedere un'implementazione delle sedi attualmente disponibili, per definire l'adeguamento ottimale della struttura logistica, verrà utilizzato un apposito **SW di Business Intelligence**.

Nel dettaglio tale applicativo, al fine di definire l'eventuale adeguamento della Struttura Logistica, considererà ed analizzerà una serie di dati tra cui:

- le informazioni contenute negli OPF;
- il numero di magazzini e delle sedi di Sicuritalia già presenti sul territorio, considerando sia i parametri di localizzazione che di capacità degli stessi.
- Il principale vincolo che verrà considerato per la definizione delle nuove sedi sarà **l'adeguato soddisfacimento di tutta la domanda di servizio** proveniente dalle AC.

**MODALITÀ DI COORDINAMENTO TRA STRUTTURA LOGISTICA ED ORGANIZZATIVA**

<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA – Unità Organizzative</b>	<b>STRUTTURA LOGISTICA – Livello</b>	<b>MODALITÀ DI COORDINAMENTO TRA LE STRUTTURE</b>
<b>Acquisti e logistica</b>	<b>Sede centrale</b>	<b>Definizione dei rapporti con i fornitori:</b> qualifica albo fornitori e Vendor Rating; accordi commerciali; modalità e tempi di consegna. <b>Definizione dei modelli matematici:</b> software di Business Intelligence attraverso il quale definire: la mappatura territoriale; la necessità e la localizzazione per l'apertura di nuove basi; l'individuazione dei percorsi migliori di trasporto.
<b>Coordinatore di zona</b>	<b>Sede operativa</b>	Emissione ordini di acquisto; definizione dei livelli massimi e minimi di scorte di attrezzature; gestione dei magazzini e organizzazione dei trasporti logistici.
<b>Caposquadra</b>	<b>Sede operativa</b>	Definizione dell'ordine di materiale alla/e sede/i operativa/e; organizzazione del carico/scarico merci; controllo del livello di scorte nel magazzino.

**B. MODALITÀ E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDI E METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI**

**B.1 MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI**

Successivamente alla richiesta da parte delle AC di aderire alla Convenzione attraverso la redazione dell'OPF, Sicuritalia, verificata la validità dello stesso ed inoltrata la relativa notifica, procederà all'effettuazione dei **sopralluoghi** presso la rispettiva AC. Lo scopo di tali sopralluoghi sarà quello di recepire le esigenze delle singole AC, valutare lo stato e le caratteristiche degli edifici, degli impianti di sicurezza presenti e delle tipologie di accessi alle strutture con il fine ultimo di determinare il **rischio criminoso residuo** legato alle strutture delle AC oggetto di servizio. Come specificato nei capitoli successivi, il livello di rischio criminoso individuato a seguito di sopralluogo sarà un parametro importante per la definizione dei PDI. L'organizzazione dei sopralluoghi sarà strutturata per permettere un rapido affinamento e una **corretta finalizzazione del PDI**, attraverso l'accuratezza dei dati rilevati e l'efficacia delle informazioni acquisite, nel rispetto dei vincoli temporali richiesti. La metodologia proposta per l'esecuzione delle attività di sopralluogo è basata sull'adozione di **tecnologie innovative**, di **processi specifici** e di **procedure differenziate in base alla tipologia di AC**, in modo tale da ottimizzare il processo e garantire una notevole riduzione dei tempi di esecuzione dei sopralluoghi e di conseguenza una riduzione delle tempistiche necessarie per la finalizzazione del PDI. I risultati del sopralluogo iniziale e delle interviste condotte saranno riepilogati in un **Rapporto di Sopralluogo** che verrà condiviso con il Referente della AC e con il quale verranno individuate le prime possibili configurazioni del PDI. La procedura finalizzata all'esecuzione dei sopralluoghi prevede l'espletamento delle seguenti fasi:

- Analisi preliminare dell'OPF;
- Esecuzione dei sopralluoghi;
- Definizione del rischio criminoso.

*Analisi preliminare dell'OPF*

Tale fase è caratterizzata dalla ricezione degli OPF, dall'analisi delle informazioni in esso contenute, dal reperimento delle planimetrie delle strutture e delle caratteristiche tecnologiche degli impianti di sicurezza presenti delle strutture della AC. L'analisi degli OPF verrà svolta dal **Gestore del Servizio**, unitamente alla funzione **Pianificazione e Controllo**, il quale verificherà i dati prima dell'invio della notifica di validità dell'ordine. A seguito della conferma, l'AC verrà contattata dal Call Center di Sicuritalia, appositamente attivato per la gestione delle richieste relative alle modalità di adesione alla Convenzione, che provvederà a fissare gli appuntamenti per l'esecuzione dei sopralluoghi.

In tale fase il Gestore del Servizio si interfacerà direttamente con il **Referente della AC** e, allo scopo di verificare la validità degli OPF, si impegnerà nell'esecuzione di alcune interviste finalizzate alla **raccolta delle informazioni** utili alla precisa **comprensione delle esigenze** della rispettiva AC. Il Gestore del Servizio fornirà inoltre un supporto nella fase di **definizione delle esigenze, individuazione delle quantità e qualità dei servizi richiesti** e cercando di recepire quante più informazioni utili per l'impostazione del PDI in modo tale che quest'ultimo sia strettamente **aderente alle reali necessità riscontrate**. Una volta validato l'OPF ed eseguite le interviste preliminari, la funzione di Pianificazione e Controllo di Sicuritalia si attiverà al fine di elaborare le informazioni recepite nella fase preliminare, e/o da altre fonti ad esempio eventuali banche dati online delle singole AC, al fine di definire le modalità di intervento per ridurre le tempistiche ed ottimizzare l'esecuzione delle attività di sopralluogo. Tutte le informazioni recepite e le analisi condotte in tale fase preliminare rappresenteranno la base di partenza per le misurazioni che saranno eseguite dalle squadre che effettueranno i sopralluoghi sul campo. Lo scopo della fase di analisi preliminare sarà quello di **ottimizzare il processo di adesione** rendendo minime le rilavorazioni e riducendo al minimo le interferenze tra la struttura di Sicuritalia e della AC, garantendo al contempo la **completezza delle informazioni** necessarie alla definizione del PDI.

### Esecuzione dei sopralluoghi

Le Squadre Operative responsabili dell'esecuzione dei sopralluoghi saranno costituite da personale altamente qualificato il quale avrà il compito di analizzare e **valutare il livello di sicurezza** delle strutture oggetto di analisi e di raccogliere nel dettaglio le **esigenze** dell'Amministrazione. I tecnici delle Squadre Operative potranno inoltre **promuovere ulteriori servizi** nel caso in cui, in funzione delle valutazioni effettuate sul campo, ne emergesse la necessità. I tecnici qualificati avranno infine il compito di recepire eventuali ulteriori informazioni utili alla predisposizione del PDI.



*L'erogazione delle attività di sopralluogo verranno supportate dal Sistema Informativo a cui potranno accedere attraverso i dispositivi mobili in dotazione. Tali strumenti permetteranno di ottimizzare la programmazione degli interventi ed agevolare la comunicazione delle informazioni tra i soggetti interessati, garantendo il coordinamento tra tutte le Unità Organizzative ed il rispetto delle tempistiche proposte.*

Si esplicitano di seguito le fasi costituenti l'attività di sopralluogo:

#### FASI DEL SOPRALLUOGO

<b>Riunione iniziale di coordinamento</b>	In tale fase iniziale la funzione Marketing illustrerà al Referente dell'AC i servizi offerti, identificando e proponendo possibili soluzioni che rispondono alle esigenze di rischio riscontrate. In aggiunta verranno illustrate le modalità di svolgimento del sopralluogo, i percorsi che i tecnici seguiranno, nonché la check list che sarà utilizzata.
<b>Esecuzione del sopralluogo in campo</b>	I rilievi sul campo rappresentano l'attività fulcro di tale processo e per l'esecuzione dei quali i tecnici incaricati si occuperanno di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● effettuare il sopralluogo per validare le consistenze dimensionali e impiantistiche (apprestamenti presenti);</li> <li>● classificare gli spazi;</li> <li>● rilevare la presenza o meno di personale già di presidio (portierato, reception, ecc.);</li> <li>● rilevare eventuali elementi aggiuntivi e/o possibili rischi non percepiti dall'AC.</li> </ul> In tale fase verranno inoltre raccolte tutte le eventuali documentazioni amministrative e tecniche in possesso dell'AC e non ancora comunicate. In aggiunta verranno raccolti eventuali elementi storici riguardanti eventi criminosi precedentemente occorsi ed elementi afferenti all'eventuale copertura assicurativa dell'AC.
<b>Condivisione dei risultati dell'analisi</b>	In quest'ultima fase verranno verificate, condivise e convalidate le informazioni recepite dai tecnici dalle varie Unità Organizzative (Funzione Pianificazione e Controllo, Marketing e Gestore del Servizio). Le analisi eseguite saranno riepilogate ed ufficializzate in un <i>Rapporto di Sopralluogo</i> . Tale rapporto verrà in seguito condiviso con il Referente della AC con il quale verranno individuate le prime possibili configurazioni del PDI.

Le Squadre Operative incaricate dell'esecuzione dei sopralluoghi saranno composte da un numero variabile di Tecnici qualificati in funzione dei seguenti fattori:

- suddivisione tipologica delle varie AC;
- dimensione delle strutture delle AC;
- **localizzazione sul territorio** delle diverse strutture delle AC.

Nella fase di sopralluogo sul campo i Tecnici delle Squadre Operative effettueranno delle **interviste dirette** ed indirizzate ai referenti della struttura dell'AC, in particolare alla figura del Supervisore, al fine di valutare la corretta relazione tra le esigenze recepite e la funzionalità della struttura oggetto di sopralluogo. Durante tale fase i Tecnici qualificati si occuperanno inoltre di:

- **Acquisire documentazione** e informazioni sulle disposizioni di servizio e/o su altre istruzioni riguardanti la sicurezza anticrimine;
- Esaminare, individuare e **censire gli apprestamenti** presenti e gli altri impianti di sicurezza anticrimine presenti, individuando le caratteristiche tecniche e lo stato di conservazione degli stessi;
- **Condurre interviste** in campo per individuare l'indice di rischio criminoso;
- Collaborare con l'AC per esaminare le sue necessità ed **individuare le sue esigenze** in materia di sicurezza;
- **Raccogliere elementi storici** riguardanti precedenti eventi criminosi;
- Raccogliere elementi afferenti all'eventuale **copertura assicurativa** della struttura obiettivo nei confronti degli eventi criminosi per un'eventuale rimodulazione della stessa in base agli eventi occorsi.

La **programmazione delle attività di sopralluogo** sarà effettuata considerando l'esigenza di **assicurare la continuità di servizio** delle strutture, pertanto i sopralluoghi verranno schedulati in modo da non compromettere la fruibilità di tali strutture. A tal proposito verranno tenuti in considerazione gli orari di apertura, dando priorità alle fasce orarie di chiusura, inclusi i giorni di chiusura e nel caso anche le fasce orarie notturne.

Ogni Squadra Operativa potrà eseguire le attività di sopralluogo in strutture distanti tra loro al massimo 50 km e, nel caso di strutture isolate o difficilmente raggiungibili verrà dedicato un **tecnico aggiuntivo** per ridurre la durata dei sopralluoghi. Le dotazioni predisposte per i Tecnici incaricati dell'esecuzione dei sopralluoghi contemplano dispositivi quali **smartphone e tablet collegati al Sistema Informativo con un accesso diretto** attraverso la connessione alla rete. Tramite tali dispositivi i Tecnici incaricati potranno gestire direttamente dal dispositivo mobile le check list, compilare i dati raccolti sul campo e popolare in tempo reale le informazioni nel Sistema Informativo.

Nella tabella riportata di seguito si riassume la strumentazione in dotazione ai Tecnici incaricati dell'esecuzione dei sopralluoghi:

**STRUMENTAZIONE IN DOTAZIONE ALLE SQUADRE OPERATIVE PER L'ESECUZIONE DEI SOPRALLUOGHI**

<b>Database anagrafica AC</b>	Anagrafica Informatizzata (se resa disponibile dalle AC) per una conoscenza costante dello stato del patrimonio in gestione, per le attività erogate e per i progetti di miglioramento dei servizi.
<b>Tablet</b>	Dispositivo dotato di accesso al Sistema Informativo, fotocamera digitale integrata e misuratore laser collegato tramite tecnologia Bluetooth®. La piccola dimensione consente di non arrecare disturbo agli utenti.
<b>Distanziometro laser</b>	Precisione di misura tip. $\pm 1,5$ mm*Portata di misura 0.2m / 200m*Unità di misura m, cm, ft, ft in 1/16, in, in1/16 *Distanza in m 10, 50, 100m*Ø punto laser in mm 6, 30, 60mm.
<b>Strumentazione GPS</b>	Stazioni totali TPS con tecnologia GPS in grado di avere una grande precisione nel rilievo di misure angolari e nelle distanze. La presenza del GPS permette di acquisire la posizione in modo automatico velocizzando il rilievo
<b>Fotocamera digitale</b>	Strumenti di fotografia estremamente rapidi e precisi che permettono di avere immagini molto dettagliate
<b>Sensori mobili per la rilevazione presenze</b>	Strumenti dotati di sensori piroelettrici, posizionati in punti strategici (bagni, corridoi, etc.) per registrare il numero di utenti che entrano all'interno del loro raggio di rilevazione

Il dispositivo mobile permetterà di raccogliere direttamente sul campo in tempo reale tutte le informazioni presenti nella check-list definita per la specifica struttura oggetto di sopralluogo, in particolare:

**FUNZIONALITA' DI SUPPORTO PER L'ESECUZIONE DEI SOPRALLUOGHI**

<b>Modulo Amministrazione Contraente</b>	Modulo contenente i dati elaborati attraverso le attività di Catalogazione, analisi ed elaborazione dell'OPF (localizzazione, elenco immobili, servizi richiesti, consistenze, riferimenti Supervisore, etc.) e contenente i dati necessari per la valutazione del rischio criminoso.
<b>Modulo dotazioni e presidi presenti</b>	Modulo dedicato alla raccolta e censimento delle informazioni relative agli apprestamenti, impianti, tecnologie di controllo già presenti ed ai servizi di vigilanza fissa già attivi (caratteristiche delle telecamere presenti, data, etc.).
<b>Modulo servizi</b>	Modulo dove vengono registrate le rilevazioni delle informazioni (diverse da quelle concernenti gli spazi e gli elementi fisici) che consentono di caratterizzare il servizio analizzando le esigenze specifiche sia delle strutture sia degli utenti finali.
<b>Modulo sopralluogo</b>	Modulo dove vengono visualizzati, modificati ed elaborati direttamente "on site" e "sul momento" tutti i dati di consistenza (spazi su planimetria, aree omogenee, presenza elementi, misure).
<b>Verbale di sopralluogo</b>	Modulo con cui si visualizza, completa e firma il <i>Verbale di Sopralluogo</i> compilato automaticamente in funzione di quanto elaborato durante il Sopralluogo.
<b>Configuratore PDI</b>	Modulo che configura automaticamente un PDI preliminare sulla base di quanto rilevato con modulo Servizi ed il modulo rilievo e che viene completato ed integrato da eventuali proposte.

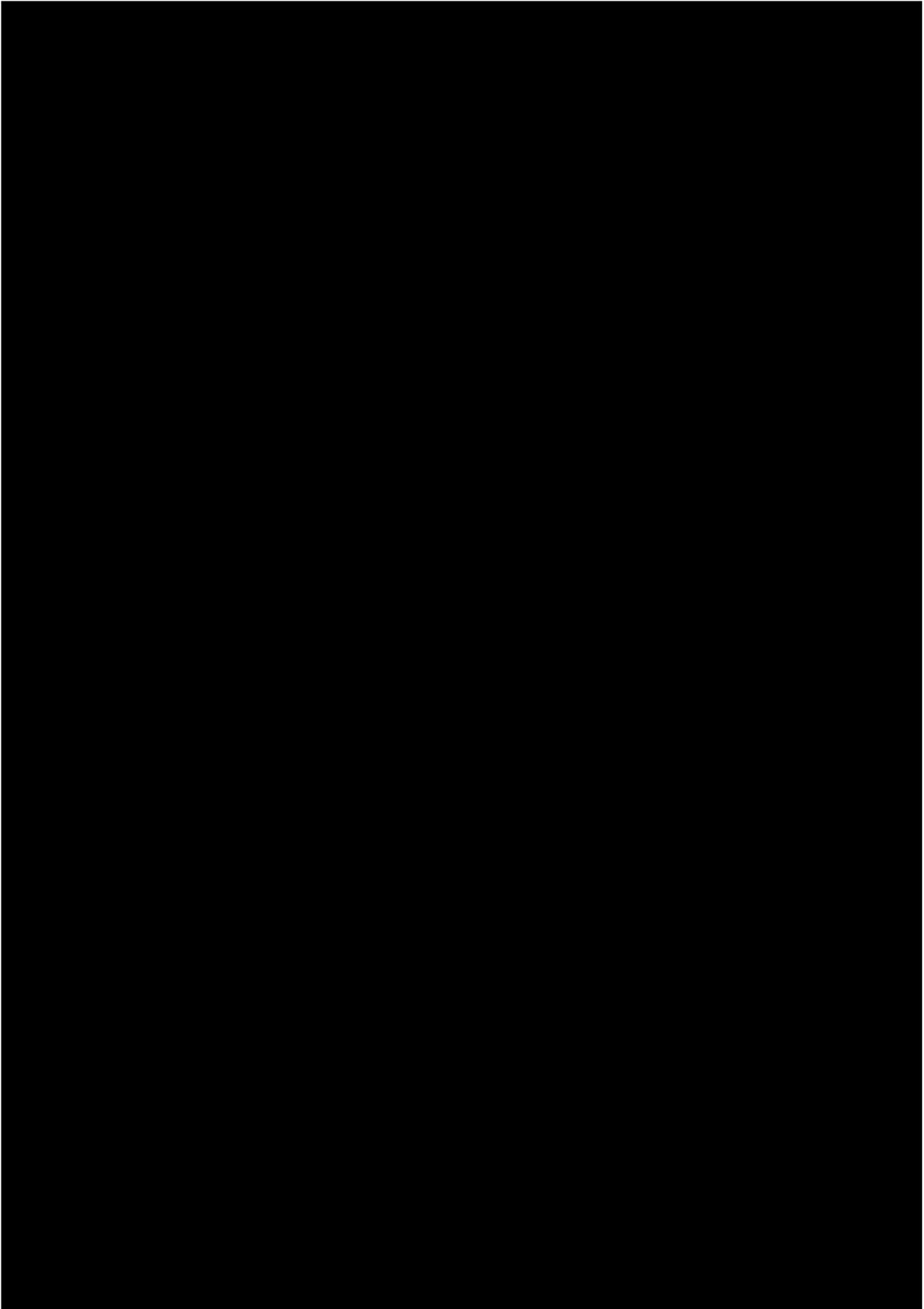
### *Analisi e definizione del rischio criminoso*

A seguito delle attività di raccolta dati, si provvederà all'elaborazione e all'analisi dei dati e delle informazioni rilevate, con lo scopo di effettuare un vero e proprio servizio di **Risk Assessment** finalizzato ad individuare l'esposizione al rischio criminoso dell'Obiettivo/i oggetto di RPF. I termini di riferimento che Sicuritalia ha preso in considerazione per la valutazione e l'analisi del rischio criminoso, sono riconducibili a quanto espresso dalla **vigente normativa di legge in termini di sicurezza dei luoghi di lavoro, statuto dei lavoratori, privacy e Risk Assessment** (UNI ISO 31000 "Principi e linee guida per la Gestione del Rischio", UNI 27002, ecc.). L'intera procedura di analisi si avvarrà del **supporto del SI** proposto da Sicuritalia che, grazie al modulo di **Business Intelligence**, è in grado di **elaborare i dati e di generare i risultati utili all'analisi** anche attraverso l'applicazione di modelli statistico-matematici appositamente implementati. Trattandosi di un'attività di fondamentale importanza per il corretto svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, **Sicuritalia effettuerà l'analisi del rischio criminoso con delle risorse altamente specializzate** e che hanno maturato anni di esperienza nel settore.



*In sostanza la metodologia utilizzata da Sicuritalia per effettuare la valutazione del rischio criminoso è basata su una procedura razionale di analisi ampiamente collaudata su un eterogeneo e vasto numero di clienti serviti nel corso della pluriennale esperienza maturata, che prevede:*

- **la definizione dello stato di fatto attuale dell'AC:** individuato grazie all'elaborazione delle informazioni reperite nel corso della prima fase di raccolta dati, in maniera tale da avere un **quadro globale delle condizioni e degli elementi inerenti alla sicurezza del sito**. Tale stato di fatto, costruito in maniera del tutto simile e speculare alla Scheda di Raccolta Dati, rappresenta **il punto di partenza dell'analisi del rischio criminoso**, in quanto in esso sono contenute tutte le caratteristiche, le consistenze e tutte le informazioni utili sull'AC.



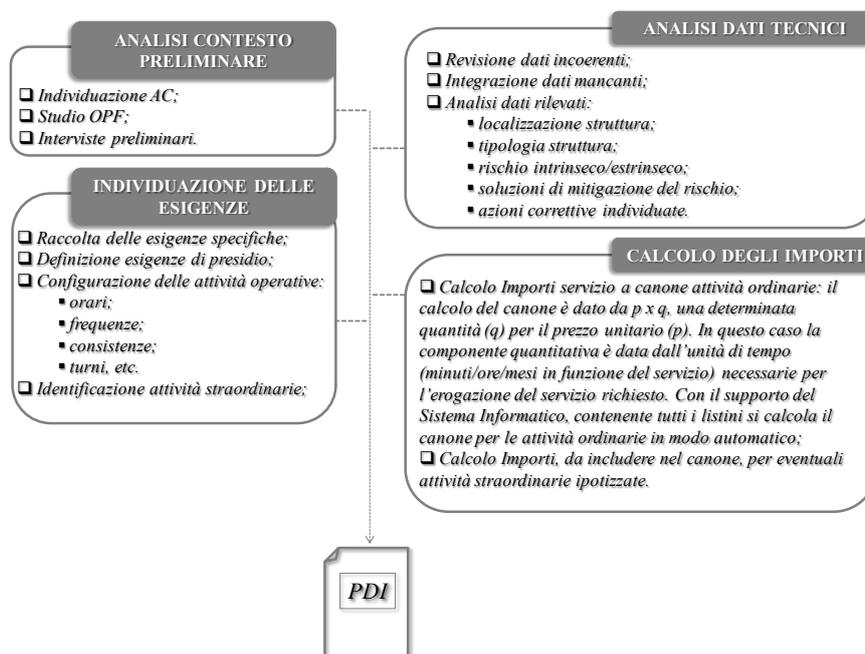
## B.2 PIANO DEGLI INTERVENTI (PDI)

### Organizzazione, procedure e modalità di predisposizione e condivisione del PDI

L'obiettivo del PDI è di fornire all'AC un quadro completo della proposta e di **valutare benefici e costi della configurazione dei servizi**. Il PDI che sarà presentato all'AC sarà pertanto progettato in modo da descrivere in **modo chiaro ed efficace** tutte le informazioni riguardanti le **soluzioni proposte**: il documento affronta nel dettaglio gli **aspetti tecnici, organizzativi ed economici** oltre a motivare ognuna delle proposte con l'ausilio delle **analisi preliminari condotte** in funzione dei sopralluoghi. L'analisi di tutte le informazioni raccolte in fase di sopralluogo (dati quantitativi, qualitativi, esigenze specifiche), nonché la valutazione ed il calcolo del rischio criminoso residuo rappresentano **elementi fondamentali e propedeutici all'elaborazione del PDI**. L'impiego di tali informazioni permetterà a Sicuritalia di predisporre un PDI strettamente aderente alle esigenze della AC e, di conseguenza, proporre la migliore configurazione possibile di servizi. Solo attraverso una puntuale ed approfondita verifica, validazione e contestualizzazione dei dati è infatti possibile rispondere perfettamente alle esigenze delle AC. Pertanto, la **configurazione del PDI** verrà avviata già dalla fase di preparazione al sopralluogo e verrà progressivamente **alimentata** dalle informazioni via via acquisite, attraverso un processo reiterativo di approfondimento e affinamento. La metodologia strutturata da Sicuritalia prevede diverse fasi d'analisi che verranno eseguite per ciascun servizio richiesto dalla AC:

#### METODO PER LA PREDISPOSIZIONE DEL PDI

<b>Analisi del contesto preliminare</b>	Analisi svolta a partire dalle informazioni eventualmente già in possesso da Sicuritalia ancora prima dell'esecuzione dei sopralluoghi e successivamente validate.
<b>Analisi dei dati tecnici</b>	Analisi dei dati tecnici rilevati nel corso del sopralluogo ed in seguito al calcolo del rischio criminoso residuo: vengono verificati, confrontati e uniformati tutti i dati raccolti.
<b>Individuazione delle esigenze della AC</b>	Individuazione delle esigenze espresse dall'AC o evidenziate nel sopralluogo, in seguito alle interviste o nell'analisi dei documenti forniti.
<b>Calcolo degli importi</b>	Calcolo degli importi del Canone per le attività ordinarie e stima della spesa complessiva per l'erogazione delle attività straordinarie ipotizzate.



La metodologia precedentemente descritta (**Analisi contesto preliminare – Analisi dati tecnici – Individuazione delle esigenze – Calcolo importi**) verrà applicata al singolo servizio al fine di individuare la **soluzione ottimale di erogazione** e la migliore configurazione dei servizi. La fase di **condivisione del PDI** rappresenterà l'occasione con cui Sicuritalia potrà mettere a disposizione dell'AC la propria esperienza, sia per analizzare e comprendere le soluzioni proposte, sia per recepire le eventuali modifiche che dovessero essere richieste. Il PDI sarà condiviso con l'AC seguendo un iter procedurale appositamente progettato per avere le caratteristiche di flessibilità e rigore necessarie ad assicurare il rispetto delle tempistiche ed il soddisfacimento di ogni eventuale richieste. Nel rispetto delle tempistiche indicate dal Capitolato Tecnico e della disponibilità dell'AC, il PDI sarà condiviso secondo lo schema riportato. Di seguito vengono descritte nel dettaglio le fasi e le modalità di condivisione:



- **Elaborazione del piano degli incontri:** contestualmente al primo sopralluogo, sarà elaborato e condiviso con l'AC un possibile calendario degli incontri con cui Sicuritalia intende condividere il PDI. Tale calendario sarà **validato e revisionato** all'AC sulla base delle proprie preferenze ed esigenze. Sarà possibile replicare uno o più incontri al fine di presentare il PDI a tutti i decisori.
- **Condivisione del materiale oggetto d'incontro:** cinque giorni prima dell'incontro, sarà cura di Sicuritalia fornire tutto il materiale che sarà utilizzato e discusso durante l'incontro.
- **Incontro di presentazione del PDI:** saranno presentate a tutti i decisori i principali contenuti del PDI e saranno accolte tutte le eventuali osservazioni ed obiezioni mosse alle soluzioni progettate. In tale sede sarà possibile utilizzare il simulatore per discutere in tempo reale di soluzioni alternative non previste attualmente dal PDI o modificare, sempre in tempo reale, quelle proposte. Il materiale di discussione (PDI in formato digitale e slide di presentazione) saranno inviate due giorni prima dell'incontro. Al termine dell'incontro sarà **consegnato ufficialmente il PDI** all'AC per sottoporlo alla sua approvazione.

Inoltre, le modalità di condivisione potranno essere personalizzate sulla base delle specifiche esigenze dell'AC.



*Sicuritalia oltre a rendersi disponibile a replicare gli incontri di presentazione per poter correttamente interagire con tutti i decisori, modificherà e personalizzerà le **modalità di incontro** sulla base delle specifiche esigenze dell'AC.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo le modalità utilizzate da Sicuritalia comprendono:

- Call Conference;
- Video presentazione;
- Webinar.

Un ulteriore elemento proposto da Sicuritalia che faciliterà la condivisione del PDI tra i soggetti interessati e supporterà il processo di aggiornamento del documento stesso in modo da renderlo costantemente aderente alle esigenze della AC è la **digitalizzazione integrale del PDI**.

Le AC potranno definire le modalità preferite di pianificazione, comunicazione e ricezione del PDI. Oltre alla consegna del documento in formato cartaceo infatti, l'AC potrà richiedere il documento in formato elettronico, tramite:

- consegna via **e-mail** (direttamente su PC/tablet/Smartphone);
- accesso al **portale Web** del Sistema Informativo e successivo download in locale.

Nel Portale del Sistema Informativo sarà sempre disponibile lo storico delle varie versioni di PDI. Gli utenti potranno quindi consultare in qualsiasi momento la versione del documento più aggiornata, visualizzarne le eventuali modifiche e/o gli aggiornamenti apportati e, tramite interrogazioni e filtri, visualizzare le informazioni di interesse.

Potranno quindi scaricare e stampare quanto visualizzato a video, o estrarre il documento in forma in formato pdf o excel. Inoltre, per ogni singola attività, potranno essere visualizzate informazioni aggiuntive quali la schedulazione temporale delle singole fasi di lavoro, le qualifiche e competenze richieste, le attrezzature, utilizzate.

La gestione del PDI in maniera informatizzata consentirà oltre al risparmio di un notevole quantitativo di carta, l'aggiornamento in tempo reale dei dati, per esempio in corrispondenza di eventi eccezionali, attività impreviste non programmabili, ecc. Sempre tramite il Sistema Informativo il referente della AC potrà gestire e monitorare la consuntivazione di tutte le attività. Il **Giornale delle Attività** infatti evidenzia l'effettivo andamento giornaliero delle attività programmate nel PDI, certificandone la corretta esecuzione e/o la mancata erogazione. La struttura del Giornale delle Attività ricalcherà quella del PDI, permettendo così al Referente della AC di eseguire rapidamente il confronto tra quanto pianificato e quanto effettivamente svolto da parte degli addetti operativi di Sicuritalia.



*La consuntivazione delle attività verrà svolta attraverso un **aggiornamento dinamico e continuo del relativo stato**. Grazie ai dispositivi mobile a disposizione degli operatori, l'aggiornamento a sistema dello stato degli*

*interventi potrà essere effettuato in tempo reale. Come per il PDI, l'Amministrazione potrà consultare quotidianamente l'andamento degli interventi, seguendone direttamente l'evoluzione.*

L'aggiunta delle informazioni relative allo **stato delle attività** (date di inizio e fine effettive, durate effettive, eventuali scostamenti dalla pianificazione originale, stato delle attività) rispetto a quanto già riportato nel PDI permetterà di **valutare in maniera chiara l'andamento delle attività** per controllare le effettive performance erogate.

**Struttura del PDI**

La struttura e l'articolazione del PDI si baseranno, oltre che su quanto espressamente **richiesto dal Capitolato**, anche sulle esperienze maturate da Sicuritalia nella progettazione di servizi di vigilanza presso le più **differenti tipologie di strutture**. Il PDI sarà articolato in sezioni tematiche che guidano l'AC nella scelta migliore. Alle sezioni di base, sviluppate secondo indicazioni del Capitolato Tecnico ma arricchite con ulteriori contenuti, ne sono state aggiunte di nuove che guideranno l'AC nella valutazione completa del progetto di erogazione dei servizi proposto.

Tale distinzione è evidenziata nel testo con le seguenti icone:

**LEGENDA SEZIONI PDI**

	Sezione "Nuova"
	Sezione base con <b>contenuti ampliati</b>

Si riporta di seguito il **dettaglio delle sezioni e sottosezioni in cui verrà articolato il PDI**. Per ogni sezione sono indicati il **titolo** e l'**obiettivo** e illustrati i **contenuti** di dettaglio:

SEZIONE	NR. SEZIONE	PARAGRAFO	DESCRIZIONE
A-Premessa	 A.1	<b>Presentazione della Convenzione</b>	Questo paragrafo è inserito per <b>presentare la Convenzione</b> e consentire una migliore comprensione della stessa a tutti gli attori coinvolti. Le <b>informazioni fornite</b> sono: servizi attivabili, descrizione degli importi a canone ed extra canone, documenti della Convenzione (OPF, ODF, Atto Aggiuntivo ODF), servizi gestionali di governo, durata totale della Convenzione, tempistiche, modalità di attivazione dei servizi extra-canone. Inoltre, saranno presentate le informazioni più rilevanti dell'offerta tecnica presentata: la finalità è quella di fornire all'AC un <b>Executive Summary</b> chiaro e funzionale, idoneo ad evidenziare le <b>potenzialità della convenzione</b> .
	 A.2	<b>Presentazione dell'Organizzazione di Sicuritalia</b>	In questo paragrafo sarà presentata Sicuritalia e le sue <b>referenze</b> al fine di trasmetterne i valori e qualificare i servizi erogati. Inoltre, sarà descritto l'organigramma dedicato alla Convenzione con il <b>dettaglio dei contatti</b> e l'indicazione del portale della Convenzione e dei riferimenti del Call Center.
	 A.3	<b>Guida alla lettura</b>	Guida l'Amministrazione nella lettura del PDI, spiegandone la modalità di consultazione e il significato di eventuali icone o immagini presenti nel documento. I principali contenuti della guida alla lettura saranno: illustrazione delle finalità del documento, della modalità di articolazione per sezioni tematiche e della modalità di lettura ed interpretazione dei contenuti.
	 A.4	<b>Revisioni PDI</b>	Sezione presente solo in caso di revisione del PDI, consente all'Amministrazione di conoscere subito le modifiche apportate. I principali contenuti della revisione saranno: numero di revisione del PDI, data di revisione, elenco dettagliato delle sezioni modificate e riepilogo contenuti revisionati e/o aggiunti.
B - Anagrafica	 B.1	<b>Riferimenti documentali</b>	Indicazione di tutta la documentazione di cui il PDI <b>costituisce allegato</b> e di tutta la <b>documentazione allegata</b> al PDI. Inoltre, sarà data indicazione dell' <b>OPF di riferimento</b> e del <b>codice identificativo</b> del PDI.
	 B.2	<b>Identificazione dell'Amministrazione</b>	Breve descrizione dell'Amministrazione, degli obiettivi facenti parte del OPF e riepilogo delle esigenze e delle

SEZIONE	NR. SEZIONE	PARAGRAFO	DESCRIZIONE
			richieste emerse nelle fase precedenti all'elaborazione del PDI.
	 B.3	<b>Identificazione della Struttura</b>	<b>Elenco e descrizione di tutte le strutture</b> presso cui i servizi dovranno essere prestati con indicazione esatta dei riferimenti identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (destinazione d'uso).
	 B.3.1	<b>Descrizione dei locali</b>	Saranno <b>descritti tutti i locali</b> facenti parte delle strutture, evidenziando quelli oggetto dei servizi di vigilanza a qualsiasi titolo. La descrizione presentata metterà in luce tutte le <b>caratteristiche dei locali rilevanti ai fini della sicurezza</b> e dell'erogazione dei servizi di vigilanza.
	 B.3.2	<b>Descrizione degli Apprestamenti di sicurezza anticrimine</b>	Saranno descritti tutti gli apprestamenti di sicurezza anticrimine presenti all'interno e all'esterno della struttura. La descrizione sarà <b>effettuata per tutti gli apprestamenti</b> presenti (anche di quelli che non saranno presi in carico da Sicuritalia per l'erogazione del servizio).
	 B.3.3	<b>Descrizione di altri impianti tecnologici di sicurezza anticrimine</b>	Analogamente al paragrafo precedente saranno descritti tutti gli altri impianti tecnologici di sicurezza anticrimine.
	 B.4	<b>Documentazione tecnica e amministrativa</b>	Sarà elencata e descritta tutta la <b>documentazione tecnica ed amministrativa prodotta da Sicuritalia</b> (Piano della Sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.; sottoscrizione per accettazione del DUVRI, etc.) e <b>presa in consegna dall'Amministrazione</b> o dal precedente Service Provider. In riferimento a tutti gli apprestamenti ed impianti tecnologici di sicurezza anticrimine sarà elaborato un elenco della documentazione necessaria a garantirne la <b>compliance normativa</b> . Nel caso si riscontri la <b>manca di alcuna documentazione</b> sarà identificato il <b>processo necessario ad acquisirla</b> ed indicata la <b>data prevista per il suo ottenimento</b> . Entro tale data Sicuritalia si impegna a fornire copia digitale e cartacea di tale documentazione.
<b>C – Analisi dei rischi</b>	 C.1	<b>Executive summary analisi dei rischi</b>	Breve presentazione dell'analisi di sicurezza anticrimine condotta. In questa breve introduzione sarà data evidenza delle <b>metodologie utilizzate</b> .
	 C.2	<b>Rischio intrinseco</b>	Sono descritti nel dettaglio tutti i rischi intrinseci individuati e per ognuno di essi sono analizzate le caratteristiche della struttura che li generano. Tali rischi vengono classificati secondo i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Primario/Secondario</b> a seconda che il rischio sia rilevante per l'incolumità delle persone o delle cose.</li> <li> <b>Eliminabile/Ineliminabile</b> a seconda che la condizione che genera tale rischio possa o meno essere modificata.</li> <li> <b>Gestibile/Contenibile</b> a seconda che il rischio generato possa essere completamente gestito o sia solo possibile contenerne gli effetti.</li> </ul>
	 C.3	<b>Rischio estrinseco</b>	Sono descritti nel dettaglio tutti i rischi estrinseci individuati e per ognuno di essi sono analizzate le caratteristiche dell'ambiente circostante o le altre condizioni che li generano. Inoltre, i rischi vengono classificati secondo criteri analoghi a quelli descritti per i rischi intrinseci.
<b>D – Soluzione tecnico /</b>	 D.1	<b>Presentazione della soluzione proposta</b>	Sarà introdotta la soluzione proposta, contestualizzando ed introducendo, gli argomenti trattati ed approfonditi dettagliatamente nei paragrafi successivi.

SEZIONE	NR. SEZIONE	PARAGRAFO	DESCRIZIONE
economica proposta	 D.2	<b>Servizio di piantonamento mediante l'impiego di GPG</b>	In questo paragrafo sarà <b>introdotto il servizio di piantonamento</b> che compone la soluzione proposta: sarà data particolare rilevanza delle specifiche che permettono l'ottenimento di determinati obiettivi.
	D.2.1	Indirizzo struttura	
	D.2.2	Orario servizio	
	D.2.3	Giorni della settimana	
	D.2.4	Importo orario (iva esclusa)	
	D.2.5	Totale ore a canone	
	D.2.6	Spesa totale (IVA esclusa)	
	D.2.7	Spesa totale (IVA compresa)	
	 D.3	<b>Servizio ispettivo/ronde</b>	In questo paragrafo sarà <b>introdotto il servizio ispettivo/ronde</b> che compone la soluzione proposta: sarà data particolare rilevanza delle specifiche che permettono l'ottenimento di determinati obiettivi.
	D.3.1	Indirizzo struttura	
	D.3.2	Nr. Ronde	
	D.3.3	Minutaggio cad.	
	D.3.4	Dalle ore.. alle ore..	
	D.3.5	Giorni della settimana	
	D.3.6	Importo al minuto (iva esclusa)	
	D.3.7	Totale minuti canone	
	D.3.8	Spesa totale (IVA esclusa)	
	D.3.9	Spesa totale (IVA compresa)	
	 D.4	<b>Servizio di teleallarme</b>	In questo paragrafo sarà <b>introdotto il servizio di teleallarme</b> che compone la soluzione proposta: sarà data particolare rilevanza delle specifiche che permettono l'ottenimento di determinati obiettivi.
	D.4.1	Indirizzo struttura	
	D.4.2	Importo mensile (IVA esclusa)	
	D.4.3	Totale mesi canone	
	D.4.4	Spesa totale (IVA esclusa)	
	D.4.5	Spesa totale (IVA compresa)	
	 D.5	<b>Servizio di tele vigilanza</b>	In questo paragrafo sarà <b>introdotto il servizio di tele vigilanza</b> che compone la soluzione proposta: sarà data particolare rilevanza delle specifiche che permettono l'ottenimento di determinati obiettivi.
	D.5.1	Indirizzo struttura	
	D.5.2	Importo mensile (IVA esclusa)	
	D.5.3	Totale mesi canone	
	D.5.4	Spesa totale (IVA esclusa)	
	D.5.5	Spesa totale (IVA compresa)	
	 D.6	<b>Quadro economico complessivo di riepilogo degli importi</b>	Fornisce in un'unica <b>infografica</b> tutti i <b>principali dati economici</b> per dare all'Amministrazione l'idea dell'importo del contratto. <b>Contenuti riportati nell'infografica:</b> valore complessivo dell'ODF; identificazione data di inizio di erogazione dei servizi (primo servizio attivato) e data di fine (comune a tutti i servizi) con indicazione <b>canone</b> per ognuno; Riepilogo degli importi a canone ed extra canone e quantificazione del valore totale del contratto; Date di inizio e fine di ciascun servizio attivato.
	 D.7	<b>Piano di formazione</b>	Tale sezione garantisce all'AC <b>trasparenza sulle modalità di formazione e sugli argomenti trattati</b> . Vengono qui presentati i corsi di formazione per mansione, n. di ore previste e frequenza di aggiornamento, riferimento

SEZIONE	NR. SEZIONE	PARAGRAFO	DESCRIZIONE
			dell'Ente erogatore della formazione e profilo di docenti, calendario delle sessioni formative.
	 <b>D.8</b>	<b>Condizioni migliorative offerte</b>	Tale sezione consente all'AC di individuare in modo chiaro e immediato le migliorie, rispetto a quanto chiesto dal Capitolato, nell'offerta proposta da Sicuritalia. In tale sezione vengono pertanto indicate tutte le condizioni migliorative offerte, suddividendole in migliorie tecniche, gestionali ed economiche. Per ogni proposta verrà data evidenza della motivazione, del campo di utilizzo e dei benefici per l'AC.
<b>E – Soluzioni alternative</b>	 <b>E.1</b>	<b>Soluzione alternativa nr.</b>	Con struttura analoga a quella presentata per la soluzione principale proposta saranno <b>descritte le eventuali altre soluzioni proposte</b> da Sicuritalia.
<b>F – Simulazione tecnico - economica</b>	 <b>F.1</b>	<b>Analisi comparativa delle soluzioni proposte</b>	In questo paragrafo saranno confrontate ed analizzate le soluzioni proposte: utilizzando differenti approcci analitici saranno evidenziati i punti di forza, in termini di rapporto costo/beneficio di ogni soluzione. Le soluzioni saranno studiate e confrontate utilizzando i seguenti tipi di analisi: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Riduzione dell'indice di rischio:</b> una prima classificazione delle soluzioni viene fatta utilizzando <b>l'indice di rischio ricalcolato sulla base delle soluzioni proposte</b>. Questo tipo di analisi permette di visualizzare quale soluzione, nel complesso, garantisce il livello di sicurezza più elevato.</li> <li> <b>Efficienza economica della soluzione:</b> vengono classificate le soluzioni sulla base di una stima della loro efficienza. Questo tipo di analisi viene condotta utilizzando il rapporto Budget annuo/Indice di rischio che fornisce quanti euro servono per avere una riduzione unitaria dell'indice di rischio stesso.</li> </ul>

### **B.3 CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER**

#### **B.3.1 SERVIZIO DI CALL CENTER**

##### *Raccolta e registrazione dei dati*

Il Call Center, **attivo H24 365 gg/anno**, si configura come un efficace canale di comunicazione tra le AC e Sicuritalia e si avvale delle più moderne e avanzate tecnologie esistenti sul mercato delle telecomunicazioni utili a velocizzare l'accesso ai servizi, semplificare i processi di interfacciamento e il ciclo di vita di una richiesta (dalla sua ricezione alla chiusura dell'intervento), unitamente alla veridicità ed accuratezza dei dati gestiti. Il Call Center sarà attivato già da 30 giorni prima della firma dell'ODF. In **fase di Start-Up della Convenzione**, avrà la funzione di **"Infopoint"**, per le AC interessate ad avere informazioni in merito a: modalità di adesione e funzionamento della Convenzione (tipologie dei servizi, contatti, etc.), modalità di compilazione dell'ODF; chiarimenti in merito a PDI, ecc.

In **fase di erogazione** dei Servizi invece, svolgerà un ruolo di supporto operativo per le AC su:

-  Adempimento delle pratiche amministrative;
-  Verifica della corretta contabilizzazione dei servizi erogati necessari alla fatturazione;
-  Modifica dei servizi in essere/Attivazione di servizi aggiuntivi su richiesta delle AC;
-  Presa in carico di eventuali criticità di servizio e verifica del livello qualitativo dei servizi erogati, attraverso gli indicatori di performance concordati con le AC ad avvio appalto, gestione di reclami e solleciti

e la piena rispondenza alle richieste del Capitolato e alle esigenze dell'AC, creando così i presupposti per la migliore erogazione dei servizi. I servizi del Call Center saranno accessibili da innumerevoli canali di comunicazione, così da essere **costantemente fruibile** dagli utenti che potranno scegliere le **modalità più congeniali al particolare momento**. I canali di comunicazione sono stati progettati per **integrare le richieste con il Sistema Informativo ed assicurare la completa tracciabilità delle stesse**.

**CANALI DI COMUNICAZIONE DEL CALL CENTER**

<p><b>Numero Verde dedicato</b></p> 	<p>Il Call Center potrà essere <b>contattato telefonicamente</b> grazie al numero verde messo a completa ed esclusiva disposizione della convenzione. Sarà implementato un sistema di IVR (Interactive Voice Response) per gestire in maniera automatica ed efficace tutte le comunicazioni ricevute. Il sistema di IVR offrirà la possibilità di <b>accedere alla totalità delle informazioni gestite dal Sistema Informativo</b> e, al di fuori degli orari di presidio degli operatori, <b>aprire ticket in maniera autonoma</b>.</p>
<p><b>Numero Fax dedicato</b></p> 	<p>Potranno essere inviate comunicazione al Call Center utilizzando l'apposito numero di Fax. Le comunicazioni inviate attraverso questo canale saranno <b>digitalizzate</b> ed in funzione del numero del mittente sarà inviato un messaggio attestante la corretta registrazione della richiesta e della presa in carico e gestione.</p>
<p><b>E – Mail</b></p> 	<p>Potranno essere inviate richieste all'indirizzo mail dedicato alla Convenzione. Il canale sarà integrato con il Sistema Informativo per avere un'accurata <b>traccia sia della richiesta che della gestione</b>.</p>
<p><b>Portale Web</b></p> 	<p>I servizi del Call-Center saranno accessibili dal Portale, dove gli utenti autorizzati potranno accedere a tutte le informazioni, gestire e valutare lo stato di avanzamento di una richiesta effettuata oppure aprire ticket interagendo con gli operatori tramite chat testuale o chiamata. Gli utenti potranno anche effettuare delle richieste autonomamente in modalità <b>self-ticketing</b>.</p>

Per ogni richiesta pervenuta, l'operatore codificherà l'esigenza espressa (richiesta di intervento, reclamo, sollecito, ecc.) e **registrerà a sistema** tutte le informazioni che ne consentano la successiva tracciabilità. La totalità delle richieste pervenute al Call Center sarà pertanto registrata per successive verifiche: i sistemi di registrazione e controllo differiscono in relazione al canale di comunicazione utilizzato secondo le seguenti specifiche:

- **Telefonata:** sarà registrata in maniera automatica e non eludibile la conversazione, l'orario e la data (gli utenti che contattano il Call Center saranno informati in merito a tale modalità).
- **Comunicazioni scritte (Fax, Mail, SMS):** sarà conservato il messaggio originale con indicazione del mittente, dell'orario e della data.
- **Portale:** saranno registrate a sistema le richieste inoltrate e saranno utilizzati i messaggi di conferma per validare e controllare le richieste inserite e gestite.

**Modalità di risposta alle richieste di informazioni**

La **gestione dei flussi comunicativi** fra gli attori coinvolti nell'erogazione dei servizi assume un ruolo centrale e strategico sin dal momento dell'**aggiudicazione**: Sicuritalia attiverà il Call Center prima della firma della Convenzione al fine di offrire e garantire un efficace canale di comunicazione a tutte le AC non appena la Convenzione sarà attiva.

**RICHIESTE GESTITE DAL CALL CENTER**

<p><b>Informazioni sulla Adesione</b></p>	<p>Nelle fasi iniziali della Convenzione, prima della formale erogazione dei servizi, sarà attivato un <b>numero verde dedicato</b> alle Amministrazioni interessate, utilizzabile per richiedere informazioni in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● funzionamento della Convenzione e modalità di adesione;</li> <li>● calendario eventi di promozione;</li> <li>● modalità di compilazione della OPF;</li> <li>● modalità di registrazione degli OPF e Atti Aggiuntivi.</li> </ul>
<p><b>Informazioni tecnico / economiche relative ai servizi erogati</b></p>	<p>Il Call Center, in regime di erogazione dei servizi, gestirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● le richieste di sicurezza anticrimine;</li> <li>● le richieste di attività;</li> <li>● i reclami e solleciti inerenti richieste inoltrate e sull'erogazione dei servizi;</li> <li>● fornirà informazioni in merito ai servizi e ai programmi o alla Convenzione;</li> <li>● le segnalazioni instradando la richiesta in funzione della priorità assegnata;</li> <li>● il flusso degli interventi.</li> </ul> <p>Il Call Center manterrà l'efficienza complessiva della programmazione monitorando l'avanzamento degli interventi ed effettuando, se necessario, solleciti alla struttura operativa. Gli operatori del Call Center saranno tecnici in grado di analizzare il problema ed inoltrare correttamente la richiesta.</p>

Il Call Center è stato progettato per essere uno strumento che si allontana dalle logiche tradizionali che gli attribuiscono il mero ruolo di collettore di richieste, svolgendo pienamente la funzione di **strumento di governo integrato e multicanale**; gli operatori saranno **consulenti altamente qualificati e specializzati nell'organizzazione e gestione dei servizi oggetto di gara**.

Il processo di gestione delle richieste si concluderà con la **notifica di chiusura dell'intervento**, da parte dell'operatore verso il richiedente, con la richiesta del livello di soddisfazione dello stesso. I benefici derivanti da una **progettazione incentrata sull'utente** sono vari:

- **eliminazione del rischio** di sottovalutare potenziali situazioni di emergenza;
- **aumento** del livello di soddisfazione dell'utenza;
- **abbattimento dei costi** di supporto, migliorando la qualità della programmazione;
- possibilità all'utenza di **dare un contributo** in base al ruolo e all'esperienza;
- capacità di comprendere le necessità dell'utenza, raccogliendo informazioni per **migliorare il servizio**.

In riferimento a quest'ultimo punto, le informazioni raccolte saranno elaborate dal sistema informativo in appositi report utilizzabili per apportare **continui miglioramenti** al servizio erogato.

L'**utente assumerà un ruolo fondamentale** in questa relazione e **contribuirà in modo attivo alla creazione del valore in ottica collaborativa**. L'orientamento all'utente sarà garantito dalla struttura stessa del Call Center, la quale si evolverà da semplice collettore di tutte le richieste a struttura di eccellenza della gestione della comunicazione interna ed esterna. Anche nelle situazioni di elevata criticità, ad esempio in caso di richieste di intervento con carattere d'urgenza, il Call Center sarà in grado di supportare l'utente poiché vi lavorerà personale esperto in grado di proporre soluzioni tampone in attesa dell'intervento dell'operatore specializzato. Una simile impostazione del Call Center, oltre a garantire la semplificazione dei processi di interfacciamento, consentirà anche la **semplificazione del ciclo di vita di una richiesta**, unitamente alla veridicità ed accuratezza dei dati gestiti.

#### *Criteria di valutazione delle segnalazioni pervenute*

La corretta e completa valutazione delle richieste pervenute rappresenta l'attività più critica e delicata che deve essere svolta dal singolo operatore e dal Call Center nel suo complesso. Per identificare i livelli di priorità, Sicuritalia ha sviluppato una **metodologia diagnostica** che consente di analizzare la natura della segnalazione utilizzando sia informazioni ottenibili dalla chiamata ricevuta che possedute in merito alla struttura. L'assegnazione delle priorità segue un esatto **iter**, composta da due procedure ben distinte:

La prima procedura regola il modo in cui l'operatore deve relazionarsi con il chiamante ed i dati che deve richiedere.

<b>Identificazione della natura del problema</b>	Viene richiesta al chiamante la descrizione dettagliata dello stato di fatto, del luogo, delle dinamiche e degli eventuali soggetti coinvolti.
<b>Sicurezza delle persone</b>	Viene valutato l'impatto della richiesta sulla sicurezza delle persone. Sarà assegnata priorità assoluta alle richieste la cui esecuzione ha impatto sulla sicurezza dei dipendenti, visitatori o chiunque altro possa essere coinvolto.
<b>Sicurezza del bene</b>	Viene valutato l'impatto della richiesta sulla sicurezza di quanto custodito o dell'edificio vero e proprio.
<b>Operatività della struttura</b>	Viene valutato l'impatto sulla funzionalità della struttura. avrà priorità assoluta la richiesta la cui mancata risoluzione preclude la fruibilità della struttura.

La seconda procedura regola l'utilizzo delle informazioni raccolte per la **definizione del livello di priorità** e della **unità competente responsabile della gestione e risoluzione** della richiesta.

<b>Attribuzione di un livello di priorità iniziale</b>	Utilizzando le informazioni ricevute viene attribuito un livello di priorità iniziale e la sensibilità di tale livello a fattori di rischio intrinseci ed estrinseci.
<b>Correzione del livello di priorità in funzione del rischio intrinseco / estrinseco della struttura</b>	Il livello di priorità inizialmente attribuito viene ricalcolato sulla base dei rischi intrinseci ed estrinseci cui è soggetta la struttura: un determinato evento sarà considerato più o meno prioritario in funzione delle caratteristiche proprie della struttura ed in funzione dei rischi esterni cui è soggetta. Inoltre, la sensibilità precedentemente attribuita, assicura che il fattore di correzione automatico sia effettivamente rispondente alla realtà.

Il Sistema Informativo **supporta l'operatore nella definizione delle priorità** delle richieste in quanto, consentendo una rapida individuazione della struttura e/o area da cui proviene la chiamata, l'operatore sarà in grado di attribuire il corretto livello di priorità.

#### *Procedure di comunicazione delle segnalazioni alle unità competenti*

Il Call Center assume un ruolo strategico nella gestione dei flussi comunicativi fra tutti gli attori coinvolti nell'erogazione dei servizi. In seguito alla definizione del livello di priorità della richieste pervenute, l'operatore del Call Center provvederà **all'attribuzione delle stesse alle unità competenti** responsabili della risoluzione della richiesta. Il tempo di risoluzione delle richieste sarà funzione della priorità attribuita.

Al fine di garantire una gestione efficiente ed efficace delle chiamate, il Call Center sarà supportato dalle **funzionalità dedicate del Sistema Informativo** le quali saranno in grado di supportare gli operatori in ogni fase del processo di gestione delle chiamate. Grazie all'utilizzo del Sistema Informativo sarà pertanto possibile instradare direttamente la chiamata all'unità competente adeguata alla gestione della stessa.

#### *Formazione agli operatori*

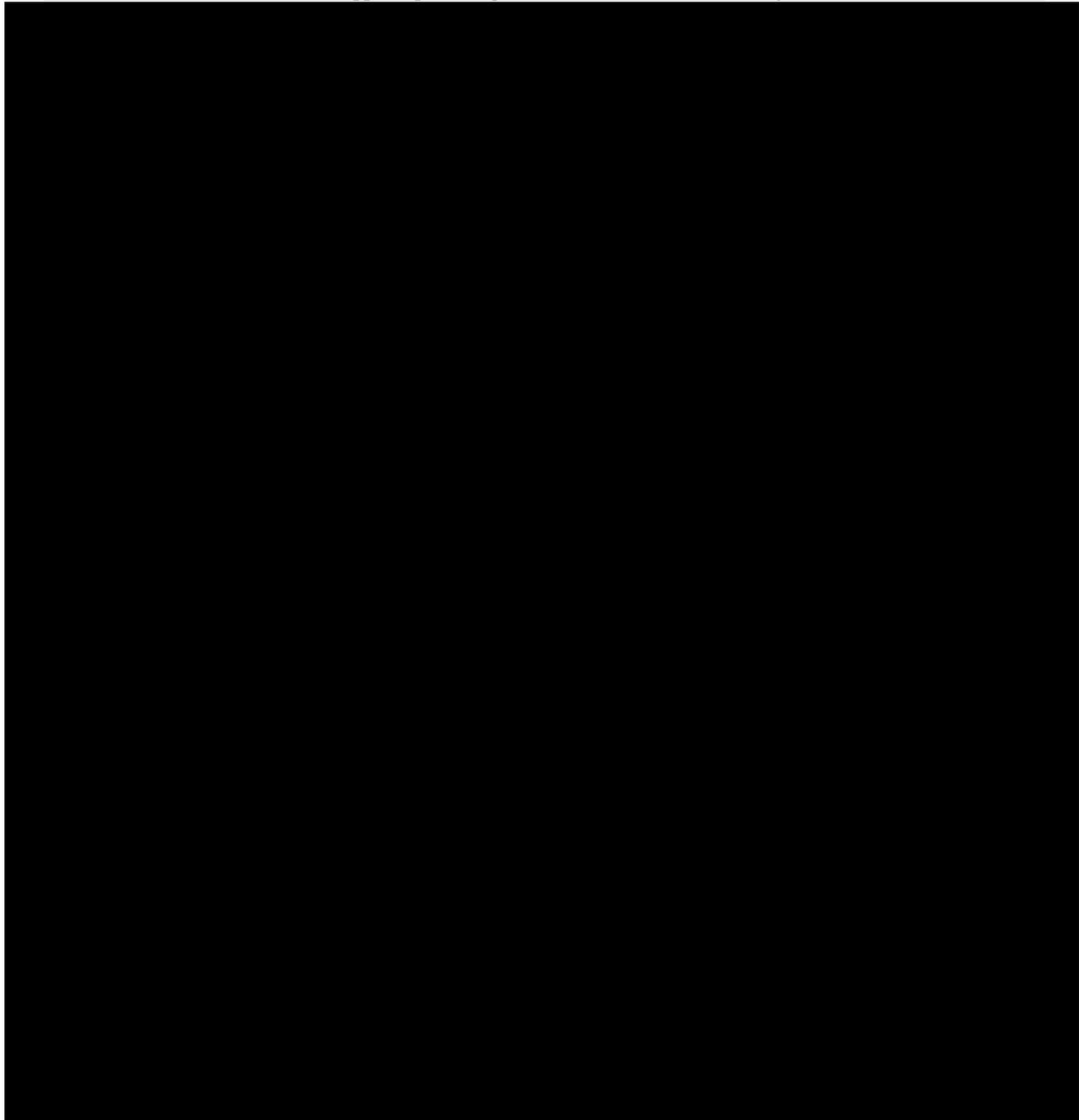
Gli operatori del Call Center sono **tecnici altamente qualificati** che hanno superato un apposito corso di formazione teorico-pratico, e sono in grado di analizzare e valutare adeguatamente il problema e di instradare correttamente la richiesta d'intervento in funzione della priorità e gravità assegnata.

La formazione del personale del Call Center sarà focalizzata sulla conoscenza delle specifiche **problematiche tipicamente legate alle strutture**, al territorio, alle **peculiarità della Convenzione** ed alla modalità di **determinazione dei livelli di priorità**. Per tutta la durata della Convenzione, verranno effettuati **aggiornamenti sui contenuti** e sulle **innovazioni** introdotte. Il percorso formativo prevedrà i seguenti contenuti:

- **Sessione teorica:** Punti salienti della convenzione; Tipologie di edifici oggetto della convenzione;
- **Sessione pratica:** Simulazioni richiesta Utente; Utilizzo del Sistema Informativo di supporto.

Il Sistema Informativo contribuirà alla **formazione continua** degli operatori: un'apposita sezione del Sistema Informativo, visualizzabile al momento della chiamata, riassumerà le FAQ relative alle procedure da seguire in base al chiamante e/o all'utilizzo del sistema stesso.

*Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio: il Sistema Informativo*



## C. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI

### C.1 METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA

#### *PROGETTAZIONE DEL MANUALE DI SICUREZZA ANTICRIMINE (MSA)*

Il Manuale di Sicurezza Anticrimine (MSA) è un documento fondamentale nell'ambito dei servizi del presente appalto in quanto al suo interno **contiene tutte le informazioni operative per erogare i servizi di vigilanza** in maniera ottimale, garantendo elevati standard di qualità e di sicurezza anticrimine dell'Obiettivo.

Tale documento sarà redatto da Sicuritalia tenendo in considerazione che esso dovrà avere un **taglio di tipo operativo** ed al contempo dovrà essere **completo, aggiornabile e di facile consultazione e comprensione**. Il MSA infatti sarà **consegnato al Supervisore** per consentirgli di avere un **inquadramento generale sullo stato dell'Obiettivo** in termini di sicurezza ed una **visione completa dell'operatività dei servizi di vigilanza**, ma soprattutto sarà messo a disposizione del personale operativo per **guidarli nella corretta esecuzione delle attività**, sia in termini di **modalità** che di **tempistiche di esecuzione**. Per facilitare le operazioni di redazione, condivisione ed aggiornamento del MSA, Sicuritalia prevede di adoperare specifiche soluzioni che consentono di **integrare perfettamente il documento con il SI e di renderlo fruibile anche attraverso dispositivi mobili** (tablet e smartphone), secondo le modalità e le procedure di seguito descritte. **I contenuti del MSA inizieranno a essere definiti già alla stipula della Convenzione**, in quanto molti argomenti trattati prevedono di illustrare delle modalità e delle procedure che sono **adattabili a qualsiasi tipologia di**

AC (ad esempio l'accesso sicuro al SI, gestione di chiavi in bacheca elettronica automatizzata, procedure in caso di segnalazione di furto, ecc.) ed inoltre il documento è finalizzato a **illustrare l'operatività di tutti i servizi operativi di vigilanza anche se non sono previsti nell'OPF** sottoscritto dall'AC. Per quel che riguarda i **contenuti personalizzabili a seconda della tipologia e delle caratteristiche dell'Obiettivo considerato**, essi saranno completati a seguito della sottoscrizione del Verbale di Consegna.

Per tale motivo il MSA sarà redatto su un **format predefinito** (i cui dettagli sono illustrati nel seguito del presente paragrafo) e reso disponibile sul SI in maniera tale **da standardizzarne l'aspetto e facilitarne la compilazione**. All'interno di tale format, infatti, **alcune sezioni saranno compilate in via automatica dal SI** sia perché i contenuti sono uguali a prescindere dall'Obiettivo, sia perché sarà possibile **prelevare automaticamente tutte le informazioni necessarie** presenti su documenti già caricati nel SI (quali ad esempio la descrizione dell'Obiettivo e degli Apprestamenti, ecc.).

**La redazione del MSA sarà completata dalle risorse della funzione Intelligence & Risk** che avranno il compito di redigere le parti mancanti del format che necessitano di personalizzazioni specifiche e di controllare la conformità dell'intero documento.

Il MSA sarà reso disponibile sul SI e nel caso in cui si renda necessaria **una modifica al documento**, per le risorse della **funzione Intelligence & Risk** sarà sufficiente **selezionare sul SI l'opzione di aggiornamento** e proseguire con la modifica dei contenuti. A seguito del salvataggio finale ed alla condivisione dei contenuti modificati con il Supervisore, **la nuova versione del documento sarà resa disponibile sul SI** con le stesse modalità della prima emissione.

Di seguito si riporta la **struttura ed i contenuti di ogni sezione del MSA** proposto da Sicuritalia.

<b>MANUALE DELLA SICUREZZA ANTICRIMINE</b>	
<b>Sezione 1: Introduzione</b>	In questa sezione si riportano tutte le <b>informazioni necessarie ad esporre con chiarezza ed esaustività la finalità del documento</b> , la struttura ed i contenuti delle varie sezioni che lo compongono, la versione del documento (utile in caso in cui venissero apportati aggiornamenti e modifiche)
<b>Sezione 2: Riferimenti e contatti</b>	In questa sezione si riportano tutti i <b>contatti ed i riferimenti utili</b> da contattare sia in caso di emergenza che di normale svolgimento delle attività. I contatti ed i riferimenti riportati si riferiscono alla figure dell'AC, a quelle di Sicuritalia ed ai numeri di emergenza (Forza dell'Ordine, Pronto Soccorso, ecc.)
<b>Sezione 3: Descrizione dell'Obiettivo</b>	In questa sezione si riportano le <b>informazioni che consentono di effettuare una descrizione generale dell'Obiettivo</b> . Saranno pertanto riportate le informazioni inerenti all'AC, alla tipologia di attività svolte, alle caratteristiche costruttive del sito, alle esigenze del sito, agli Apprestamenti e ad altri impianti presenti ed alle modalità di utilizzo.
<b>Sezione 4: Procedure e protocolli già in uso presso l'Obiettivo</b>	In questa sezione si riportano i <b>dettagli inerenti alle procedure ed ai protocolli già in uso presso l'Obiettivo</b> . In questo modo sarà possibile diffondere le informazioni contenute in tali documenti per garantirne il rispetto del personale di Sicuritalia durante lo svolgimento delle attività all'interno dell'Obiettivo
<b>Sezione 5: Modalità e procedure per l'utilizzo del SI e del CC</b>	In questa sezione si riportano le informazioni inerenti alle <b>modalità ed alle procedure di utilizzo del SI e del CC</b> . Saranno pertanto indicate le funzionalità dei vari moduli del SI e le modalità di accesso sicuro, oltre che i contatti del CC e le relative modalità di fruizione.
<b>Sezione 6: Modalità e procedure di erogazione dei servizi di vigilanza attiva</b>	In questa sezione si riportano tutte le <b>informazioni sulle modalità e sulle procedure utilizzate per l'erogazione dei servizi di vigilanza attiva</b> . In particolare, <b>ad ogni servizio previsto in Convenzione verrà dedicato una specifica sottosezione</b> , all'interno della quale saranno riportati tutti i dettagli in merito ai seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>descrizione generale del servizio e dei suoi scopi;</b></li> <li>● <b>tipologia (capoturno, GPG, ecc.), consistenza e ubicazione del personale coinvolto</b> con il dettaglio sugli orari di lavoro (entrata, uscita, check ecc.) e sulle mansioni specifiche (accompagnamento visitatori, piantonamento, controllo merci ecc.);</li> <li>● <b>dotazioni del personale di servizio</b> (tablet, ricetrasmittente, giubbotto antiproiettili, ecc.);</li> <li>● <b>procedure specifiche di esecuzione delle attività e di coordinamento in caso di normale svolgimento del servizio</b> (controllo accesso dipendenti, controllo accesso merci, controllo accesso terzi, gestione chiavi, gestione di oggetti, ecc.);</li> </ul>
<b>Sezione 7: Modalità e procedure di erogazione dei servizi di vigilanza passiva</b>	In questa sezione si riportano tutte le <b>informazioni sulle modalità e sulle procedure utilizzate per l'erogazione dei servizi di vigilanza passiva</b> . L'impostazione della sezione sarà del tutto analoga a quanto illustrato nella sezione dei servizi di vigilanza attiva.
<b>Sezione 8: Modalità e procedure di erogazione dei</b>	In questa sezione si riportano tutte le <b>informazioni sulle modalità e sulle procedure utilizzate per l'erogazione dei servizi agli apprestamenti ed agli impianti</b> . In particolare, <b>ad ogni servizio previsto in Convenzione verrà dedicato una specifica sottosezione</b> ,

<p><b>servizi agli apprestamenti ed agli altri impianti</b></p>	<p>all'interno della quale saranno riportati tutti i dettagli in merito ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>descrizione generale del servizio e dei suoi scopi;</b></li> <li>● <b>tipologia (installatore, tecnico manutentore, ecc.) e consistenza del personale coinvolto con il dettaglio sugli orari di lavoro (entrata, uscita, check ecc.) e sulle mansioni specifiche (fornitura apprestamento, manutenzione preventiva, ecc.);</b></li> <li>● <b>dotazioni del personale di servizio (tablet, attrezzatura, ricambi, ecc.);</b></li> <li>● <b>procedure specifiche di esecuzione delle attività e di coordinamento in caso di normale svolgimento del servizio (manutenzione dell'impianto di videosorveglianza, installazione di antintrusione, allestimento cantiere, accorgimenti da adottare per lavori che prevedono interferenza con linee elettriche, ecc.);</b></li> </ul>
<p><b>Sezione 9: Modalità e procedure di gestione delle emergenze</b></p>	<p>In questa sezione si riportano tutte le <b>informazioni sulle modalità e sulle procedure da utilizzare ed applicare in caso di emergenza</b>. Le informazioni specifiche di esecuzione delle attività e di coordinamento in caso di emergenza (intrusione di personale non autorizzato, chiamate terroristiche, incendio, blocco ascensori, incendio, guasti tecnici, ecc.) saranno riportate in forma di semplice <b>procedura scritta</b> e saranno coadiuvate da apposite <b>rappresentazioni grafiche</b> per semplificare e velocizzare la comprensione dei contenuti.</p> <p>Per tali tematiche è stata pensata una <b>sezione apposita in maniera tale da poter velocizzare la consultazione</b> delle informazioni anche in caso di elevato stress emotivo. In questo modo infatti sarà sufficiente concentrare la ricerca delle informazioni desiderate a questa sezione piuttosto che cercarle in punti non ben definiti all'interno dell'intero documento.</p> 
<p><b>Sezione 10: Allegati</b></p>	<p>In questa sezione si riporta l'<b>elenco completo</b> (sotto forma di numero dell'allegato e titolo del documento) <b>degli allegati al MSA</b>. Tali allegati riguardano planimetrie, schemi d'impianto, protocolli, ecc.</p>
<p><b>Sezione 11: Eventuali aggiornamenti</b></p>	<p>In questa sezione si riportano le <b>informazioni necessarie a identificare e a tracciare storicamente le eventuali variazioni apportate al documento</b>, a seguito di modifiche effettuate su richiesta dell'AC o vagliate da Sicuritalia per ottimizzare il servizio. Per ogni eventuale aggiornamento del documento saranno riportate le informazioni necessarie ad identificare chi ha richiesto la modifica, il motivo della richiesta, quali sezioni sono state modificate e la codifica del documento aggiornato.</p>

### Consultazione del MSA

Il MSA è un documento che deve poter essere **consultato in qualsiasi momento di necessità**, sia che si tratti di una **situazione inerente al normale svolgimento delle attività** sia che si tratta di una **situazione di emergenza** che implica un elevato livello di stress. Pertanto, Sicuritalia adotta **modalità e tecnologie appositamente studiate per garantire la massima fruibilità e facilità della consultazione**, in maniera da poter risalire alle informazioni ricercate in modo rapido ed efficace. Il documento sarà a completa disposizione delle risorse interessate in **forma digitale all'interno del SI**. La sua consultazione sarà possibile **attraverso i dispositivi mobili** di cui è dotato il personale operativo di Sicuritalia. Grazie alla piattaforma specifica del Sistema Informativo sarà possibile accedere al documento, mediante una **App personalizzata posta sulla schermata di base del tablet**. In questo modo l'operatore potrà avere sempre a portata di mano il documento, che potrà **consultare in qualsiasi momento ed in qualunque posto si trovi presso l'AC**.

Accedendo all'App di consultazione del MSA sarà possibile visualizzare le varie sezioni del documento e scegliere, mediante semplici clic, l'argomento di cui si desidera consultare le informazioni.

Per garantire l'accesso al MSA anche nel caso in cui dovessero esserci dei problemi di rete legati alla ricezione dei dispositivi mobili in dotazione al personale operativo di Sicuritalia, sarà messa a disposizione dell'AC anche una **versione cartacea** del documento.

### Struttura del MSA

Di seguito viene riportato il prospetto di tutte le informazioni ed i dati contenuti nel MSA: tale documento sarà comunque soggetto alle modifiche del caso, necessarie a rendere perfettamente idonei i contenuti alla realtà delle varie strutture a cui si riferisce. Il MSA conterrà tutte le procedure necessarie alla gestione della sicurezza anche se i servizi operativi ad esse afferenti non rientrano nel perimetro di fornitura.

<p><b>Descrizione obiettivi MSA</b></p>	<p>In questa sezione sarà presentato un breve <b>executive summary</b> del Manuale di Sicurezza Anticrimine redatto che sintetizza i principali dati emersi per le strutture in esame. La sezione</p>
---	---

	<p>conterrà nel dettaglio le esigenze di sicurezza riscontrate durante i sopralluoghi e come i servizi operativi siano stati progettati per soddisfare tali esigenze.</p>
<b>Personale operativo coinvolto</b>	<p>In questa sezione sarà presentato tutto il personale operativo impiegato per l'erogazione dei servizi. Nel dettaglio ci saranno i seguenti paragrafi:</p> <p><i>Dimensionamento e profili professionali</i></p> <p><i>Mansionario e specifici compiti</i></p> <p><i>Orari di servizio e organizzazione turni</i></p> <p><i>Procedure di continuità del servizio in caso di assenza del personale prevedibile ed imprevedibile.</i></p>
<b>Apprestamenti di sicurezza anticrimine</b>	<p>In questa sezione saranno descritti tutti gli <b>apprestamenti di sicurezza anticrimine</b> presenti all'interno delle strutture, per ognuno di essi saranno identificate le seguenti procedure/informazioni:</p> <p><i>Specifiche tecniche degli impianti e degli apprestamenti</i></p> <p><i>Posizione e localizzazione degli impianti nelle strutture</i></p> <p><i>Modalità di utilizzo degli impianti</i></p> <p><i>Procedure di reset/riavvio/sblocco</i></p> <p><i>Procedure in caso di malfunzionamento</i></p> <p><i>Procedure per la richiesta di assistenza</i></p>
<b>Modalità di controllo</b>	<p>In questo paragrafo saranno descritte le procedure con cui sarà valutata la <b>corretta esecuzione dei servizi</b>. Le modalità di controllo saranno <b>specifiche per ogni servizio</b> attivo nella struttura e per ognuno di essi saranno fornite le seguenti procedure/informazioni:</p> <p><i>Modalità di controllo attive e documentazione fornita all'AC</i></p> <p><i>Modalità di controllo passive</i></p> <p><i>Frequenza dei controlli</i></p> <p><i>Livelli standard di servizio da garantire e miglioramento continuo</i></p> <p><i>Individuazione Figura incaricata della verifica</i></p>
<b>Modalità di controllo risorse materiali</b>	<p>In questa sezione saranno riportate le procedure da impiegare in merito a:</p> <p><i>Reperimento dei materiali e controllo materiali in ingresso</i></p> <p><i>Immagazzinamento dei prodotti e dei pezzi di ricambio</i></p> <p><i>Controllo conformità materiali in uscita</i></p>
<b>Modalità di controllo degli accessi</b>	<p>In questo paragrafo saranno descritte tutte le procedure necessarie alla <b>corretta gestione degli accessi</b>. La natura tecnica ed organizzativa di queste procedure varierà in relazione alle caratteristiche dell'obiettivo e alla sua specifica destinazione d'uso. Saranno definite, almeno, le seguenti procedure:</p> <p><i>Identificazione dei visitatori</i></p> <p><i>Controllo e validazione del documento di identità</i></p> <p><i>Controllo di borse ed altri contenitori</i></p> <p><i>Identificazione del personale di servizio (altre ditte esterne)</i></p> <p><i>Accesso al parcheggio da parte dei dipendenti, visitatori e terzi</i></p> <p><i>Identificazione dei dipendenti dell'AC</i></p> <p><i>Rilascio di autorizzazione temporanea per dipendenti sprovvisti del badge rilasciato dall'AC</i></p> <p><i>Rilascio e ritiro di tessere di accesso all'area obiettivo</i></p>
<b>Modalità di controllo operative</b>	<p>In questo paragrafo saranno descritte le seguenti procedure:</p> <p><i>Procedura di comportamento in caso di invalidità del documento del visitatore</i></p> <p><i>Procedura di controllo delle borse dei visitatori all'interno delle strutture</i></p> <p><i>Procedure in caso di ricezione di una chiamata terroristica</i></p> <p><i>Procedura di sicurezza controllo pacchi, plichi etc. e di gestione degli oggetti</i></p>
<b>Modalità di ispezione dei locali</b>	<p>In questo paragrafo saranno descritte tutte le procedure con cui il personale operativo dovrà assicurare la <b>sicurezza dei locali tramite ispezioni periodiche</b> di esse. Le procedure descritte saranno:</p> <p><i>Procedura di schematizzazione delle caratteristiche specifiche e tecniche dei locali soggetti ad ispezione</i></p> <p><i>Procedura di individuazione e tracciatura delle condizioni di normalità dei locali</i></p> <p><i>Procedura relativa alle frequenze di ispezione dei locali</i></p> <p><i>Procedura relativa alle Norme comportamentali da seguire per le ispezioni</i></p>
<b>Modalità sorveglianza da remoto (teleallarme e videosorveglianza)</b>	<p>In questo paragrafo saranno descritte tutte le procedure con cui il personale operativo dovrà assicurare la <b>sicurezza dei locali tramite telesorveglianza e videosorveglianza</b> da remoto. Le procedure descritte saranno:</p> <p><i>Procedura di individuazione delle condizioni di normalità dei locali</i></p> <p><i>Procedura relativa alle norme comportamentali da seguire in caso di allarme rilevato</i></p>

	<i>Procedura di estrazione delle immagini videoregistrate</i>
	<i>Procedura per la segnalazione di eventi imprevedibili</i>
<b>Gestione delle chiavi</b>	In questa sezione saranno descritte le procedure per la gestione delle chiavi affidategli, ossia:
	<i>Procedura di utilizzo delle chiavi in determinate circostanze</i>
	<i>Procedura di autorizzazione necessario per prelevare ed utilizzare le chiavi</i>
	<i>Procedura di conservazione delle chiavi</i>
	<i>Procedura amministrativa di presa in carico e riconsegna delle chiavi</i>
	<i>Procedura per gestione in affidamento temporaneo di chiavi custodite</i>
<b>Sistema Informativo</b>	In questa sezione saranno descritte nel dettaglio le <b>caratteristiche del Sistema Informativo</b> implementato per la gestione della Convenzione. Saranno descritti tutti i moduli che lo compongono e per semplificare la lettura, i moduli saranno presentati sia per servizio che per argomento. Le procedure che saranno descritte sono le seguenti:
	<i>Assegnazione credenziali di accesso e di recupero in caso di smarrimento</i>
	<i>Gestione del profilo assegnato di accesso al sistema</i>
	<i>Modalità di sicurezza da impiegare per prevenire il furto di profilo</i>
	<i>Procedura di consultazione delle funzionalità principali</i>
	<i>Procedura di utilizzo delle funzionalità secondarie</i>
	<i>Procedure di gestione dei dati e di migrazione delle informazioni</i>
<i>Procedure di roll-back</i>	
<b>Procedure di segnalazione</b>	In questa sezione saranno descritte le procedure con cui il personale operativo dovrà segnalare ogni eventuale violazione degli standard di sicurezza dell'obiettivo e per le segnalazioni del blocco ascensori, segnalazione furto etc. Le procedure variano in base alla gravità dell'evento.

Le informazioni contenute nel MSA sono di fondamentale importanza per la corretta e regolare erogazione dei servizi: nonostante il personale operativo sia costantemente formato in merito ai contenuti del MSA e delle specifiche procedure inerenti la propria mansione, **rendere facilmente consultabili le informazioni del manuale di sicurezza anticrimine garantisce che il comportamento degli operatori sia sempre conforme** alle procedure elaborate e che situazioni controverse si risolvano facilmente.

Le soluzioni progettate per rendere sempre disponibile e facilmente consultabile il Manuale di Sicurezza Anticrimine sono:

- L'indicizzazione dei contenuti è funzionale all'implementazione di un motore di ricerca interno alla piattaforma, permettendo così agli operatori di ricercare argomenti o altre informazioni anche non direttamente correlate ad un procedure e la piattaforma offrirà i contenuti più pertinenti.
- Oltre alla funzione di ricerca, saranno implementate organizzazioni alternative delle informazioni secondo i seguenti criteri: organizzazione per servizio, per locale, per situazione o per emergenza.

Gli operatori potranno contattare il Call Center per ottenere il supporto di un esperto nella consultazione del MSA: questa soluzione consentirà agli operatori di accedere alle informazioni di cui necessitano in qualsiasi circostanza, poiché sarà sufficiente effettuare un telefonata.

I paragrafi che seguono descrivono con maggior dettaglio, le procedure operative, le modalità di esecuzione, le dotazioni tecniche specifiche previste per l'espletamento dei servizi oggetto della presente Convenzione.

### **C.1.a SERVIZIO DI PIANTONAMENTO FISSO**

Il servizio in oggetto sarà svolto da Guardie Particolari Giurate specificatamente formate nell'evitare il verificarsi di eventi di natura criminale e adeguatamente munite di dotazioni idonee a garantire l'ottimale svolgimento dei servizi. Il servizio di vigilanza fissa, ai sensi del D.M. 269/2010, articolo 3, comma 2, lett.b) e dell'Allegato D, Sezione III 3 b.2), prevede "la presenza continuativa della G.P.G. cui è demandato lo svolgimento delle operazioni richieste": a tal fine le GPG sono preventivamente informate sulla natura dell'obiettivo da vigilare, sui rischi e sulle modalità di esecuzione del servizio e segnalano con tempestività alla Centrale Operativa eventuali situazioni anomale che dovessero rilevare. Le

GPG mantengono in qualunque circostanza un comportamento improntato sulla fermezza, cortesia e rispetto attenendosi al seguente protocollo comportamentale di base:

- **divieto di lasciare sguarnita la postazione di servizio**, se non su specifica autorizzazione del Referente dell'AC;
- **verificare quotidianamente ad inizio e fine turno che le proprie dotazioni siano in perfetto stato e funzionanti**.

Durante le fasi di piantonamento statico, le GPG in servizio sono tenute a rimanere costantemente all'erta, effettuando azione prevalentemente preventiva/dissuasiva. La GPG, quindi, verifica il costante rispetto dei segnali di divieto, avvertimento e prescrizione vigenti nella sede regionale; previene e dissuade eventuali situazioni di contrasto/tensione; provvede a fornire un supporto di base ed informazioni utili in caso di necessità o richiesta da parte degli utenti/visitatori; supervisiona i pannelli di controllo e di allarme della specifica sede; controlla, verifica ed effettua le operazioni di reset dei sistemi di allarme; annota su apposito registro le anomalie tecniche degli impianti, qualora presenti, e le comunica ai Referenti. Il coordinamento operativo tra le GPG e durante il cambio turno è una delle fasi fondamentali del servizio. Il processo è gestito attraverso una procedura di passaggio di consegne, che prevede le seguenti regole base:

- **tutte le attività eseguite dalla GPG vengono registrate e documentate all'interno del "Registro Giornaliero delle Attività"** che contiene informazioni quali: attività svolte nel corso del turno con relativi orari di esecuzione, situazioni anomale o fatti inerenti situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute;
- **tutte le GPG a fine turno non lasceranno per alcun motivo la postazione prima dell'entrata in servizio del collega comandato**: il turnista smontante illustra all'adetto in entrata, attraverso il Registro delle Attività, le eventuali criticità affrontate durante il proprio turno di servizio e gli eventuali ordini di servizio ricevuti dal Referente dell'AC.

#### *Programmazione del servizio*

La programmazione del servizio è essenziale ad assicurare la necessaria disponibilità di GPG presso la struttura ed instaurare le condizioni lavorative ed organizzative che permettono agli operatori di avere lo stato psicofisico necessario a svolgere correttamente le attività assegnategli. Tali finalità vengono perseguite effettuando la predisposizione dei turni nel rispetto di:

- Prescrizioni normative di riferimento presenti nel vigente C.C.N.L.;
- Norme in materia di riposi, permessi e ferie nel completo rispetto delle esigenze personali e lavorative della GPG;
- Indicazioni limite sul ricorso al lavoro straordinario e, ovviamente, rispettando i limiti di ricorso ad esso previsti dalla legge in base alle regole sottoscritte dal vigente C.C.N.L. di categoria;
- Esigenze espresse dall'AC.

La programmazione dei turni sarà effettuata dal Sistema Informativo in maniera automatica ed approvata dal Gestore del Servizio. Eventuali richieste extra-canone saranno processate in automatico dal Sistema Informativo che provvederà ad elaborare la turnazione nel pieno rispetto di tali esigenze.

#### *Modalità di esecuzione del servizio*

L'Addetto alla vigilanza deve prevenire, con la propria presenza ed operato, il compimento dei reati contro il patrimonio delle AC. L'esecuzione del servizio è articolata in tre fasi principali: **entrata in servizio; svolgimento del servizio; termine del servizio**. Di seguito vengono descritte nel dettaglio le caratteristiche proprie di ogni fase.

**ENTRATA IN SERVIZIO**

L'entrata in servizio è una fase molto importante per la corretta erogazione del servizio in quanto si concretizza nel passaggio di consegne da una squadra all'altra oppure nell'apertura della struttura oggetto del servizio. In questa fase la responsabilità della GPG è quella di accertarsi delle condizioni in essere della struttura e verificare che tutto si trovi nelle condizioni idonee a garantire la sicurezza dell'obiettivo. In particolare, nel caso in cui l'entrata in servizio consiste in un **subentro alla squadra operativa precedente**, le GPG:

- Si interfacciano con la squadra precedente al fine di recepire tutte le informazioni rilevanti che hanno caratterizzato il turno precedente, così da essere messi a conoscenza di ogni eventuale circostanza che possa influenzare lo svolgimento del servizio o richiedere livelli di attenzione particolare.
- Si accertano del corretto stato di funzionamento degli apprestamenti di sicurezza anticrimine.
- Esaminano scrupolosamente le zone di competenza.
- Si accertano di aver indossato correttamente l'uniforme e che il badge di riconoscimento sia ben visibile.
- Comunicano alla Centrale Operativa l'entrata in servizio, avendo cura di descrivere ogni eventuale situazione anomala riscontrata.
- Nel caso in cui l'entrata in servizio coincida con l'**apertura della struttura** le GPG:
  - raggiungono la struttura 30 minuti prima dell'orario di apertura e comunicano la propria presenza alla Centrale Operativa. Questa procedura è necessaria per avere la certezza che in caso di assenza imprevedibile sia comunque possibile erogare il servizio correttamente e al tempo stesso garantire l'assoluta puntualità della squadra.
  - Provvedono all'apertura della struttura secondo le procedure stabilite.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Effettuano un controllo accurato di tutti i locali di competenze al fine di accertarne lo stato di normalità.</li> <li>● Si accertano del corretto stato di funzionamento degli apprestamenti di sicurezza anticrimine.</li> <li>● Disattivano, se necessario, i sistemi di allarme.</li> <li>● Si accertano di aver indossato correttamente l'uniforme e che il badge di riconoscimento sia ben visibile.</li> <li>● Comunicano alla Centrale Operativa l'entrata in servizio avendo cura di descrivere ogni eventuale situazione anomala riscontrata.</li> </ul>
<p><b>SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b></p>	<p>Lo svolgimento del servizio è una fase fortemente caratterizzata dalla natura e dalle caratteristiche della struttura e di conseguenza dalle procedure elaborate per la sua definizione. Lo svolgimento del servizio sarà sempre effettuato nel più rigoroso rispetto di quanto prescritto dal Manuale di Sicurezza Anticrimine.</p> <p>Di seguito vengono riportate quelle che sono le responsabilità fondamentali della GPG e che devono da questa essere considerate le linee guida per la risoluzione di ogni circostanza controversa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vietare l'ingresso di persone (e se del caso di automezzi) privi di autorizzazione</li> <li>● Mantenere costanti contatti con il personale dell'AC al fine di segnalare fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati.</li> <li>● Gestire il flusso delle persone in entrata ed uscita.</li> <li>● Se richiesto, registrare a Sistema nominativi e documenti identificativi degli utenti.</li> <li>● Supervisionare scrupolosamente l'uscita di qualsiasi proprietà dell'AC, avendo la massima cura nell'accertamento della liceità di tale atto.</li> <li>● Utilizzare eventuali chiavi in custodia secondo quanto stabilito.</li> <li>● Redigere un verbale digitale in merito ad ogni situazione anomala riscontrata o risolta.</li> <li>● Avere cura di utilizzare gli apprestamenti di sicurezza anticrimine nel rispetto della procedure descritte nel MSA.</li> <li>● Interagire con gli utenti (interni ed esterni) della struttura in maniera sempre educata ed avendo cura di rispondere cordialmente ad eventuali richieste di informazione.</li> <li>● Prendere parte ad ogni simulazione di sicurezza predisposta dall'AC con la massima professionalità e in conformità al proprio ruolo.</li> <li>● Nel caso il servizio venga svolto in presenza di malati, feriti o disabili qualsiasi procedura sarà applicata nel pieno rispetto della condizione dell'utente ed, in ogni caso, applicando comportamenti conformi al buon senso.</li> <li>● La gestione di ogni situazione critica verrà affrontata in conformità all'addestramento ricevuto e all'etica professionale avendo cura di non concorrere mai alla creazione di situazioni di pericolo per le persone.</li> <li>● La documentazione che si dovesse maneggiare per qualsivoglia motivo non verrà mai letta se non strettamente necessario.</li> <li>● Ogni informazione riservata, confidenziale o personale di cui si venga a conoscenza presso la struttura non verrà in alcun modo divulgata né tantomeno utilizzata per qualunque tipo di finalità.</li> </ul>
<p><b>TERMINE DEL SERVIZIO</b></p>	<p>In questa fase la GPG potrà lasciare la struttura solo quando, a seconda dei casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La squadra del turno successivo sia entrata correttamente in servizio.</li> <li>● La struttura sia stata chiusa in conformità alle procedure elaborate.</li> </ul> <p>In caso di subentro da parte di un'altra squadra, sarà seguita una procedura speculare a quella utilizzata per entrare in servizio, pertanto sarà necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Interfacciarsi con la squadra successiva al fine di comunicare tutte le informazioni rilevanti che hanno caratterizzato il turno appena svolto, così da mettere a conoscenza di ogni eventuale circostanza che possa influenzare lo svolgimento del servizio o richiedere livelli di attenzione particolare.</li> <li>● Collaborare al sopralluogo condotto dalla squadra entrante.</li> <li>● Collaborare alla presa in carico degli apprestamenti di sicurezza.</li> <li>● Infine, in relazione al termine del servizio inteso come chiusura dell'obiettivo, la squadra dovrà eseguire scrupolosamente tutte le procedure descritte nel MSA ed in ogni caso dovrà:</li> </ul>

- Effettuare un ultimo controllo accurato di tutti i locali di competenze al fine di accertarne lo stato di normalità.
- Controllare la corretta chiusura di tutti i varchi e le finestre.
- Accertarsi che gli apprestamenti di sicurezza anticrimine funzionino correttamente e quindi attivarli
- Comunicare alla Centrale operativa il termine del servizio avendo cura di descrivere ogni eventuale situazione anomala riscontrata.

**Equipaggiamento Standard delle GPG dedicate al Servizio di Vigilanza Fissa**

Le GPG adibite al servizio, oltre alla **divisa di ordinanza** di seguito descritta, saranno fornite delle necessarie **dotazioni (operative e di sicurezza) specifiche** necessarie per erogare efficacemente i servizi.

La divisa utilizzata delle GPG di Sicuritalia permette al pubblico cittadino la **facile individuazione dell'operatore**, ed è caratterizzata da colori, materiali, e loghi tali da non generare confusione con le divise delle Forze dell'Ordine. Le divise sono state **sottoposte a un iter autorizzativo**, (tra cui vi è anche il nulla osta della Questura) e comprendono capi confezionati in materiale tecnico della migliore fattura, ergonomici, personalizzati nelle taglie su ogni operatore al fine di massimizzare il confort in ogni condizione climatica e operativa.

**Strumento      Descrizione**



**Tesserino di riconoscimento (badge)** che riporta: foto, logo aziendale, nome e cognome, numero di matricola del dipendente e numero del badge



**Giubbino antiproiettile** di tipo "III-A" ad alta protezione.



**Torcia**, modello MAG – LITE®, ricaricabile con accumulatore interno ad alta capacità con più di 1.000 ore di vita lavorativa.



**Arma corta individuale** modello Glock 17 Semiautomatica o Beretta 9X21.



**Smartphone / Tablet aziendale** con fotocamera, il quale oltre a garantire un ulteriore canale di comunicazione tra le GPG, garantirà l'utilizzo del software ██████████ per la registrazione delle presenze, per la compilazione dei Rapporti di Evento Anomalo anche fuori postazione. Il presente dispositivo sarà dotato di Certificati Digitali in grado di comunicare via Secure e-mail, secondo lo standard S/MIME.





**Radio ricetrasmittente** operativa in modalità digitale DMR configurata sulla frequenza riservata che consente, in qualsiasi momento, di dialogare sia con la Centrale Operativa che con le altre guardie in loco. Tale radio è inoltre dotata di pulsante personale di allarme via radio per la segnalazione silenziosa ed immediata di aggressione (pulsante antirapina) e dispositivo “Man Down”. Banda di frequenza di lavoro 136-174 MHz; display alfanumerico; sistema di radiolocalizzazione con GPS integrato; antenna dual-band VHF/GPS; caricabatterie; pulsante di emergenza, con possibilità di inviare le coordinate della posizione utilizzando il GPS.



**Personal Tracker** di piccole dimensioni, in GSM/GPRS sviluppato per la sicurezza personale. Grazie al pulsante panico di colore rosso, collocato al centro del terminale, l’utente può inviare una richiesta di soccorso istantanea alla Centrale Operativa di Sicuritalia indicando le sue coordinate geografiche per favorire un tempestivo intervento. La Centrale Operativa può instaurare un colloquio con l’utente in difficoltà, richiedere in qualsiasi momento la sua posizione ed attivare, in caso di necessità, l’opzione inseguimento per monitorare in tempo reale il suo spostamento. Lo strumento è dotato anche della funzione “uomo a terra” per garantire la piena sicurezza dell’operatore. L’utilizzo della rete GSM/GPRS consente un trasferimento delle segnalazioni ad alta velocità, con costi di traffico contenuti ed un utilizzo su tutto il territorio senza limiti (in relazione alla copertura del gestore telefonico scelto).

### C.1.b SERVIZIO ISPETTIVO/RONDA

Il servizio di vigilanza ispettiva, comunemente chiamata ronda, rappresenta un aspetto fondamentale nella gestione della sicurezza di un sito. La GPG ad intervalli casuali si reca presso i luoghi oggetto della sua attività per effettuare l’ispezione dello stabile esterno/perimetrale o degli ambienti sottoposti ai controlli al fine di verificarne lo stato dei luoghi e delle cose. La sua presenza all’interno della proprietà vigilata varia in funzione delle dimensioni dell’area e degli stabili di pertinenza ma soprattutto della tipologia di controlli che vengono richiesti, se interni e/o esterni.

#### Programmazione del servizio

Al fine di garantire la puntuale esecuzione delle prestazioni e, quindi, l’espletamento dei servizi senza soluzione di continuità, Sicuritalia predisporrà un’opportuna turnazione delle unità operative impiegate, programmando i turni di lavoro in modo che rispettino il vigente C.C.N.L. di categoria. L’elaborazione dei turni di servizio viene effettuata con frequenza quindicinale, mediante l’utilizzo del Sistema Informativo, che crea in automatico la turnistica, sulla base delle esigenze di servizio esplicitate negli ODF. Il Sistema permette di generare automaticamente la programmazione e le sequenze delle visite ispettive, diversificando di volta in volta gli intervalli e i percorsi da effettuare. Le GPG predisposte riceveranno sul proprio smartphone l’avviso di visita ispettiva da effettuare, corredato di data e ora in cui deve essere svolta la visita, punti di controllo da ispezionare ed eventuali specifiche aggiuntive circa le modalità di esecuzione. Tale software consente, inoltre, di gestire prontamente eventuali variazioni alla turnazione in corso d’opera, dovute ad esempio ad assenze non programmate di personale o variazioni dei servizi richieste dalla AC.

#### Modalità di esecuzione del servizio

L’esecuzione delle attività di vigilanza ispettiva viene espletata da almeno due GPG che percorrono un itinerario prestabilito a piedi o servendosi di autopattuglia radiocollegata alla Centrale Operativa e dotata di apparati di georeferenziazione. Le GPG saranno dotate di check list apposite compilabili direttamente sullo smart-phone in dotazione.

<p><b>ENTRATA IN SERVIZIO</b></p>	<p>Prima di iniziare il servizio, le GPG devono apportare i necessari controlli sull’automezzo impiegato, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● integrità delle parti esterne;</li> <li>● gomme gonfie e presenza della ruota di scorta e dei relativi attrezzi;</li> <li>● presenza dei dispositivi di sicurezza, e relative istruzioni di impiego, quali: il pacchetto di medicazione con il sigillo cartaceo integro e l’estintore, con l’indice del manometro posizionato sulla zona verde e con la spina di sicurezza correttamente inserita;</li> <li>● combustibile sufficiente;</li> <li>● luci e lampeggiatori efficienti;</li> <li>● nessun sintomo o segnalazione di guasto sino al luogo d’inizio del servizio.</li> </ul> <p>Le GPG devono, inoltre, stabilire un collegamento con la Centrale Operativa a mezzo radio, sia per controllare l’efficienza dell’apparato, sia per confermare l’inizio del servizio.</p>
<p><b>SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b></p>	<p>Durante l’espletamento del servizio, le GPG devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicare l’inizio dell’ispezione alla Centrale Operativa;</li> <li>● Rispettare il percorso stabilito, senza deviare dallo stesso se non per gravi giustificabili motivi;</li> <li>● Ispezionare tutti i punti di accesso designati nel PDI. Le visite ispettive potranno essere interne e/o esterne. Le visite interne non possono essere svolte solo all’interno dei locali per cui si richiede un’autorizzazione specifica (come ad esempio negli uffici amministrativi);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controllare che lungo tutto il percorso non vi siano situazioni anomale, quali ad esempio: vetri infranti, porte, finestre, balconi forzati o con segni di tentativi di scasso, ingressi o saracinesche in assetto non previsto, sintomi di incendio, allagamento o qualsiasi altra situazione di emergenza, presenza di estranei o di persone sospette, presenza di oggetti sospetti quali pacchi o arnesi da scasso;</li> <li>● Certificare gli avvenuti passaggi presso il sito, avvicinando lo smartphone in dotazione con installata l'applicazione di ██████████ per le ronde ispettive ai vari TAG distribuiti lungo il percorso, senza saltarne alcuno;</li> <li>● Eseguire i controlli e le verifiche particolari definiti in sede contrattuale e comunque nel Capitolato Tecnico cui si riferisce la presente Offerta, per il sito oggetto di vigilanza;</li> <li>● Segnalare alla Centrale Operativa la propria posizione se si apprestano ad attraversare una zona insicura, oppure una zona inspiegabilmente buia, oppure se intuisce una situazione di pericolo;</li> <li>● Segnalare la propria posizione alla Centrale Operativa dopo aver attraversato le predette zone od al cessare della supposizione di pericolo;</li> <li>● Segnalare alla Centrale Operativa e al Gestore del Servizio qualsiasi situazione di anomalità rilevata, richiedendo, se necessario, l'invio di ulteriori autopattuglie di supporto e/o l'intervento degli organismi istituzionali di competenza (es. Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, etc.).</li> </ul>
<p><b>TERMINE DEL SERVIZIO</b></p>	<p>Al termine del servizio, la GPG ne dà comunicazione alla Centrale Operativa e aggiorna il Giornale delle Attività. Qualora abbia rilevato delle situazioni di anomalità, riporta le stesse nel Rapporto di evento anomalo. Quando non in servizio, la GPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● non indosserà l'uniforme se non limitatamente ai tempi necessari per recarsi sul luogo di lavoro o per rientrare dallo stesso;</li> <li>● conserverà l'arma in luogo sicuro, non accessibile da parte di minori o malintenzionati, possibilmente separandola dal caricatore e dalle cartucce.</li> </ul>

***Equipaggiamento Standard delle GPG dedicate al Servizio di Vigilanza Ispettiva***

Oltre alla **divisa di ordinanza comune a tutte le GPG e descritta al paragrafo precedente**, le GPG sono dotate delle dotazioni tecnologiche più moderne e dei migliori strumenti a garanzia della sicurezza della propria persona. La tabella che segue ne illustra brevemente i più importanti.

<b>Strumento</b>	<b>Descrizione</b>
	<b>Giubbini antiproiettile</b> di tipo “III-A” ad alta protezione, omologati e di taglia idonea all’operatore (S,M,L,XL) da indossare sulle divise di ordinanza e caratterizzato da minimo ingombro ottima e rapida vestibilità, con ampia regolazione con velcro, sia larghezza che in altezza; fasce elastiche idonee ad ancorarsi solidamente sulla fodera esterna; privo di ostacoli funzionali durante la guida degli automezzi ed in situazioni operative. Tutti i giubbini sono dotati di: certificazione balistica, garanzia del prodotto, dichiarazione di conformità di costruzione; libretto d’uso e manutenzione.
	<b>Radio ricetrasmittente portatile</b> , operativa in modalità digitale DMR e configurata sulla frequenza riservata che consente, in qualsiasi momento, di dialogare sia con la Centrale Operativa che con le altre GPG in loco. È dotata di pulsante di allarme via radio per la segnalazione silenziosa ed immediata di aggressione ( <b>pulsante antirapina</b> ) e <b>dispositivo “Man Down”</b> . Banda di frequenza di lavoro 136-174 MHz; display alfanumerico; radiolocalizzazione GPS; antenna dual-band VHF/GPS; caricabatteria; possibilità di inviare le coordinate della posizione utilizzando il GPS.
	<b>Registri di servizio</b> , legati alle singole postazioni (CPI, Garitta, Centrale Operativa), quali: gestione chiavi, gestione accessi caveau, gestione corrispondenza, gestione accessi fornitori, ecc.
	<b>Arma corta semiautomatica</b> , a bloccaggio meccanico caratterizzata da elevata stabilità di tiro ed eccellente precisione, funzionamento a rinculo; dotata di sicura al percussore ed al grilletto e di dispositivo sicurezza contro la caduta dell’arma - sistema “Safe-Action”.
	<b>Smartphone aziendale</b> con App dedicate e accesso al Sistema Informativo. Permette di consultare il Manuale di Sicurezza Anticrimine, le procedure di emergenza, la compilazione dei report di servizio, l’acquisizione delle prove fotografiche dell’infrazione e la compilazione dei rapporti di servizio e il sistema di certificazione ronde. È inoltre dotato [REDACTED], che permette la certificazione degli avvenuti passaggi delle GPG lungo il percorso di ronda stabilito.
	<b>Personal Tracker</b> di piccole dimensioni, sviluppato per la sicurezza personale. Attraverso un <b>pulsante di panico</b> di colore rosso, viene inviata richiesta di soccorso istantanea alla Centrale Operativa con indicazione delle coordinate geografiche. La Centrale Operativa può instaurare un colloquio con la GPG in difficoltà, verificare la sua posizione ed il suo spostamento. Lo strumento è dotato anche della funzione “ <b>uomo a terra</b> ” per garantire la piena sicurezza dell’operatore. L’utilizzo della rete GSM/GPRS consente un trasferimento delle segnalazioni ad alta velocità, con costi di traffico contenuti su tutto il territorio (in relazione alla copertura del gestore telefonico scelto).
	<b>Chiavi</b> , fornite dalle AC

***Dotazioni tecniche standard degli autoveicoli***

Nella tabella che segue si riporta la dotazione tecnologica di cui saranno dotate le autovetture adibite ai servizi di ronda.

<b>Strumento</b>	<b>Descrizione</b>
------------------	--------------------

	<b>Autovettura di servizio</b> , brandeggiata con il logo Sicuritalia
	<b>Terminali radio veicolari DMR</b> (Digital Mobile Radio) con le seguenti caratteristiche: banda di frequenza di lavoro 136-174 MHz; operatività in modalità digitale DMR; display alfanumerico; frontalino di controllo con display; sistema di radiolocalizzazione con GPS integrato; microfono palmare; antenna dual-band VHF/GPS con staffa di montaggio; cavi per alimentazione a 12 Vcc; pulsante di emergenza, con possibilità di inviare le coordinate della posizione utilizzando il GPS.
	<b>Sistema di rilevazione GPS</b> integrato con Sistema di tracciamento ronde per rilevare in tempo reale e certificare il passaggio della guardia nella cosiddetta zona bersaglio (zona geografica circoscritta per latitudine e longitudine)
	<b>Registro di bordo</b> , con indicazione del chilometraggio per ogni turno di servizio, del nome del conducente e di eventuali avarie o anomalie funzionali della vettura; elenco numeri di telefono utili (pronto soccorso, ospedali, reperibilità, FFOO, VVFF, ecc.).
	<b>Faro portatile</b> : per illuminare le zone più buie, specialmente di notte. Tempo di ricarica 20 ore circa; riflettore ad alta densità luminosa, portata luminosa 500 m circa; autonomia 3 h e 1/2 a batteria carica; completa di cinghia a tracolla e adattatore 12 V per ricarica da accendino auto.
	<b>Kit di Primo Soccorso</b> , conforme al D.M. 388/2003, contenente: guanti sterili monouso; termometro; pinzette sterili monouso; flaconi di soluzione fisiologica; compresse di garza sterile; confezione di cotone idrofilo; cerotti di varie misure pronti all'uso; forbici; lacci emostatici; ghiaccio pronto uso; sacchetti monouso per la raccolta di rifiuti sanitari; apparecchio per la misurazione della pressione arteriosa.
	<b>Estintore portatile omologato</b> , capacità 10 kg, a polvere o a biossido di carbonio, azione di spegnimento principalmente per soffocamento, raffreddamento e inibizione chimica.
	<b>Torcia elettrica a batteria e luce LED</b> , con corpo realizzato in alluminio e dotata di grandissima potenza e profondità massima di campo superiore a 400 metri. Mediante i due pulsanti di selezione collocati sul collo della torcia, si possono selezionare i singoli output di luce (Spot o Flood). La torcia è dotata di cordino da polso e ha una vita utile superiore alle 50.000 ore.
	<b>Sistema di verifica e certificazione della conformità dei tempi di intervento del Teleallarme</b> : sistema gestione missioni, completo di ricevitore GPS e connettività in GSM/GPRS per garantire la comunicazione veloce ed affidabile tra pattuglia in servizio e Centrale Operativa

*Servizio ispettivo/ronda con unità cinofila*



*In aggiunta a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico, per il controllo degli accessi in zone caratterizzate da un rischio criminoso elevato o comunque soggetto alla gestione di situazioni particolarmente critiche, il controllo di vaste zone aperte e chiuse ed il controllo degli esplosivi o altre sostanze pericolose, Sicuritalia propone di utilizzare unità cinofile specializzate.*

Essendo diverse le tipologie di Amministrazioni in cui le squadre di vigilanza operano, Sicuritalia garantirà una **preparazione diversificata ed un addestramento diverso ad ogni unità, a seconda del tipo di lavoro che dovrà svolgere (controllo esplosivi, controllo sostanza stupefacenti, difesa generale, ecc.)**.

Le GPG adibite ai servizi di ronda con unità cinofila saranno **equipaggiate con la stessa divisa e dotazione descritta per la ronda semplice**, cui si aggiunge il **cane addestrato** specificatamente per i servizi in oggetto.

**Cane addestrato**



La scelta dei cani ed il loro impiego è basata su vari criteri di valutazione i quali spaziano dalla morfologia dell'animale alle sue qualità caratteriali, temperamento, ecc. Le razze scelte per l'esecuzione delle attività indicate sono il **Pastore Tedesco**, il **Malinois**, il **Labrador**, e alcuni tipi di **Molossoidi**. Ogni singola unità sarà **specializzata in una determinata disciplina**, così da non **costringere il cane ad apprendere troppe nozioni** che potrebbero portarlo ad uno stato di confusione. I **metodi di addestramento, non coercitivi** e propedeutici al lavoro che dovrà svolgere, saranno impostati in modo tale che il cane riconosca una figura di riferimento (padrone) cui sarà affidato e creare un perfetto binomio in grado di agire efficacemente in tutti i contesti.

L'autovettura è equipaggiata con le **stesse dotazioni descritte per la ronda veicolo montata** descritta precedentemente a cui si aggiunge l'**allestimento per il trasporto del cane addestrato** (illustrato nella tabella sottostante).

Strumento	Descrizione
	<b>Gabbia da auto</b> adatta al trasporto di cani di taglia medio/grande. Larghezza cm . 90 prof. base cm. 80 altezza cm. 65 prof. tetto cm. 57 tetto e sportelli in rete maglia 50x50 filo 3 zincate a freddo kg-20. Scocca in alluminio, fondo con griglia, dotata di cintura di sicurezza per animali

	<b>Pettorina identificativa catarifrangente</b> , per garantire sicurezza e visibilità dell'animale durante le ore più buie. Con banda ed impronta riflettenti, chiusura con velcro completamente regolabile sull'addome e sul collo.
	<b>Set Guinzaglio/Collare/museruola</b> per contenere e limitare i movimenti del cane, tenerlo sotto stretto controllo e impedirgli di allontanarsi. <b>Ciotola e porta ciotola in alluminio</b> , con dotazione minima di acqua e cibo per assicurare un viaggio tranquillo e senza troppe sofferenze all'animale.
	<b>Set Pronto Soccorso veterinario</b> compatto (25x20cm), composto da tutti gli utensili necessari nelle situazioni di emergenza: 1 compressa per ferite; 1 pacchetto per fasciature; 1 fascia per fissaggio; 1 rotolo di cerotto adesivo; 2 compresse di cotone imbevuto di alcol; 1 siringa monouso 20 ml; 1 pinzetta; 1 paio di guanti in lattice; 1 pettini antipulci e 1 antipidocchi; 1 pinza toglicecche

### C.1.c SERVIZIO DI TELEALLARME

Il servizio di teleallarme prevede il controllo ed il monitoraggio del sistema di allarme dalla Centrale Operativa ed il conseguente intervento per la gestione dell'eventuale allarme presente. I controlli possono riguardare ogni tipo di evento: allarme antincendio, antirapina, antintrusione.

#### Modalità di esecuzione del servizio

Il personale operativo monitorerà lo stato degli impianti di allarme presi in carico presso l'obiettivo secondo le modalità concordate per l'erogazione del servizio ossia con Modalità proattiva e Modalità reattiva.

Per quanto concerne la **modalità proattiva**, gli operatori si accerteranno dell'efficiente stato di funzionamento degli impianti: tale operazione sarà gestita dal Sistema Informativo che invierà la notifica in maniera automatica all'operatore e successivamente richiederà la validazione di tale notifica a riprova dell'avvenuto controllo.

Per quanto concerne la **modalità reattiva** (presente anche in caso di modalità proattiva come procedura di intervento in caso di manifestarsi di una situazione anomala), all'arrivo di una segnalazione di allarme proveniente dai sistemi di sicurezza presenti presso l'obiettivo, l'operatore provvede a:

- visualizzare, sul Sistema Informativo, la segnalazione di allarme pervenuta, così da poter accedere alla schermata relativa dove sono indicate tutte le informazioni rilevanti;
- effettuare i controlli necessari a valutare la credibilità dell'allarme;
- prendere in carico la segnalazione di allarme pervenuta, registrando così, in automatico sul Sistema, la data e l'ora di ricezione della segnalazione nonché la presa in esame della stessa per la sua tempestiva gestione operativa;
- se previsto ed opportuno in relazione alla gravità della situazione, contattare il Referente della Fornitura nominato dalle singole AC;
- contattare le autopattuglie itineranti, scelte tra quelle che si trovino nelle condizioni migliori per giungere tempestivamente sull'obiettivo grazie ai software disponibili;
- se la natura del caso lo consiglia, allertare gli organismi istituzionali competenti, quali le Forze dell'Ordine, i VV.FF. e il Pronto Soccorso, fornendo loro i dati esatti relativi alla sede e all'allarme, al fine di non ritardarne o vanificarne l'intervento.

Ricevuto l'Ordine di Servizio, le autopattuglie prendono in carico l'emergenza, accettando l'Ordine ed eseguendolo fino alla sua risoluzione. Giunta sul posto, le autopattuglie:

- si collegano via radio con la Centrale Operativa per confermare l'arrivo in loco;
- comunicano immediatamente se si notano evidenti manifestazioni d'emergenza o situazioni anomale;
- si mettono in contatto con il personale operativo (piononamento fisso), se in servizio presso il sito, o con i Referenti dell'AC;
- eseguono un'accurata ispezione esterna e interna della sede;
- riferiscono con continuità alla Centrale Operativa l'esito dei controlli e subito dopo l'esecuzione di ciascuno;
- al termine dell'ispezione, presidiano il sito attenendosi alle istruzioni fornite dalla Centrale Operativa.

A seguito dei controlli effettuati sul campo, la fase successiva di esecuzione delle attività è diversa a seconda se si tratta della Centrale Operativa o delle autopattuglie presenti. Nella tabella successiva sono riportate le attività che vengono eseguite dalle due unità:

<b>CENTRALE OPERATIVA</b>	<p>Valutate le informazioni ricevute dalle autopattuglie sullo stato dei luoghi, ovvero sull'effettiva presenza di una situazione anomala, gli operatori della Centrale Operativa devono prontamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● allertare il Referente preposto (nel caso tale attività non sia già stata svolta) delle AC;</li> <li>● impartire alle autopattuglie le direttive da mettere in atto per la risoluzione dell'emergenza;</li> <li>● coordinare e supervisionare l'intervento svolto in loco dalle autopattuglie e collaborare proattivamente con gli organismi istituzionali di competenza (se allertati).</li> </ul>
---------------------------	--

**AUTOPATTUGLIE  
PRONTO  
INTERVENTO**

Le autopattuglie sul posto devono, a questo punto:

- adoperarsi, in presenza di uno stato di emergenza e secondo le direttive impartite dalla Centrale Operativa, per eliminare le cause che lo hanno originato e per ridurre i danni da esso provocati, ciò soltanto se tale azione non ne ponga in pericolo la propria incolumità personale;
- attendere, in caso di rischio incolumità, l'arrivo delle Forze dell'Ordine o di autopattuglie;
- collaborare e coordinarsi, nella risoluzione dell'emergenza, con gli organismi istituzionali, quali Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, etc.;
- aggiornare costantemente la Centrale Operativa sulla situazione in corso;
- comunicare alla Centrale Operativa la risoluzione della situazione di allarme/emergenza, mediante comunicazione via radio, nonché chiusura, sul palmare, dell'Ordine di Servizio.

Le autopattuglie devono, inoltre, redigere il **“Rapporto di evento anomalo”** (direttamente sul Sistema) ove verrà descritto l'evento, le cause nonché le azioni intraprese per la sua risoluzione. Tale Verbale sarà inoltrato sia al comando sia all'AC. Ricevuta la comunicazione via radio delle autopattuglie sulla risoluzione dell'emergenza e rilevata la chiusura del ticket sul Sistema, gli operatori della Centrale Operativa registreranno a Sistema, l'effettiva chiusura della segnalazione di allarme, annotando note sulle azioni attuate per la risoluzione dell'emergenza e comunicando la risoluzione dell'evento al Referente dell'AC.

**Dotazioni tecniche standard**

Le **dotazioni tecniche inerenti al Servizio di Teleallarme** consistono essenzialmente nei collegamenti necessari per la trasmissione delle variazioni di stato degli allarmi dagli stabili alla Centrale Operativa mediante linee telefoniche PSTN, ISDN, ADSL e/o vettori GSM, GPRS, RADIO, TCP-IP. Le **dotazioni tecniche delle autopattuglie che effettueranno gli interventi** in sito ricalcano quelle descritte al par. C.1.b e C.2.

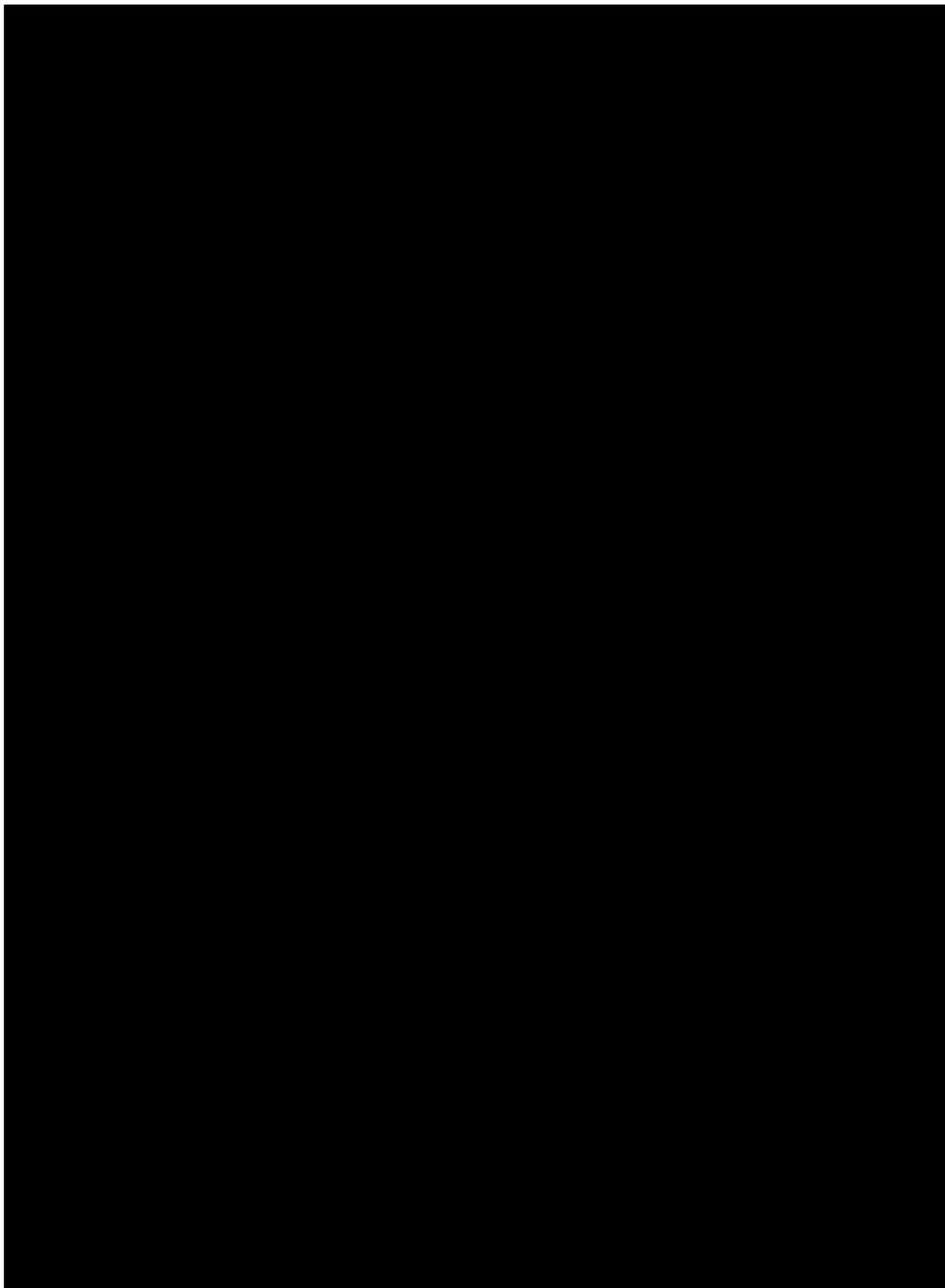
**C.1.d SERVIZIO DI TELEVIGILANZA**

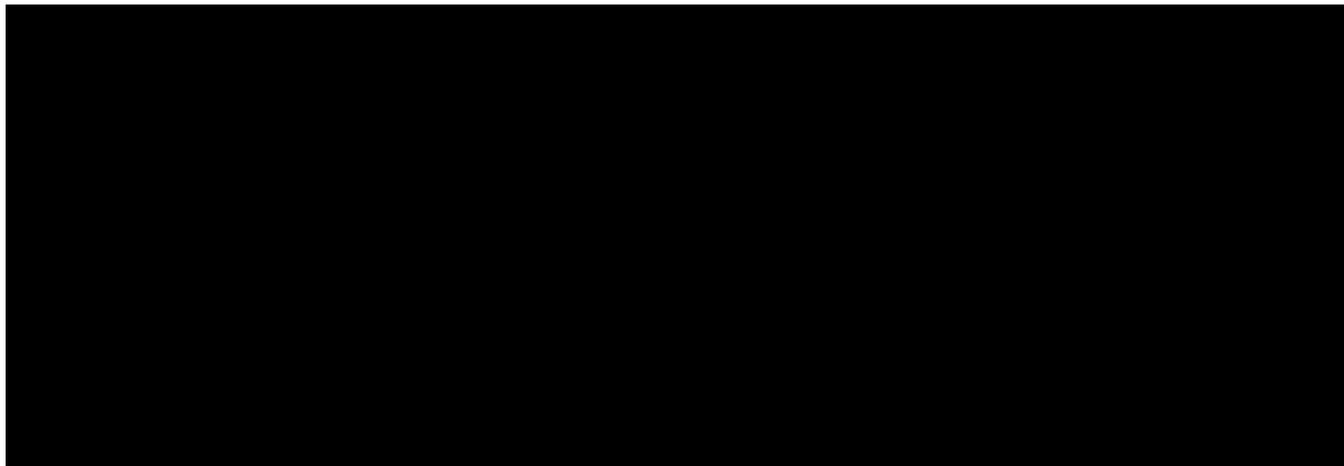
Il servizio di Televigilanza ha fondamentalmente le stesse caratteristiche del servizio di Teleallarme, ma ha in più la possibilità di ricevere segnalazioni di allarmi video che vengono registrate su hard disk, installati presso la Centrale Operativa, e la possibilità di effettuare interrogazioni video cicliche o saltuarie delle varie periferiche su richiesta dell'AC e fornite allo stesso su qualsiasi supporto informatico. Si precisa che il Servizio di Televigilanza sarà svolto dalle GPG nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/03 e s.m.i.).

**Programmazione del servizio**

L'adeguata programmazione del servizio di televigilanza dell'obiettivo sarà garantita con modalità analoghe a quelle descritte per il servizio di telesorveglianza pertanto sarà schedulata un'opportuna turnazione sia del personale addetto al controllo da remoto dei sistemi, sia del personale operativo necessario ad intervenire presso la struttura al manifestarsi di una situazione anomala. La turnazione rispetterà i C.C.N.L. di categoria ed avverrà con le modalità indicate al par. C.3 del presente progetto tecnico. La programmazione dei turni sarà effettuata con l'ausilio del Sistema Informativo e verrà resa disponibile in qualsiasi momento per consultazioni e/o eventuali modifiche. Inoltre, la turnazione del personale, al manifestarsi di una situazione anomala, sarà gestita come descritto negli altri servizi di vigilanza attiva o ispettiva e come descritto nel caso della squadra di pronto intervento. Anche per questo servizio saranno predisposte adeguate procedure di sostituzione del personale assente sia per cause impreviste, sia per periodi prolungati.

**Modalità di esecuzione del servizio**

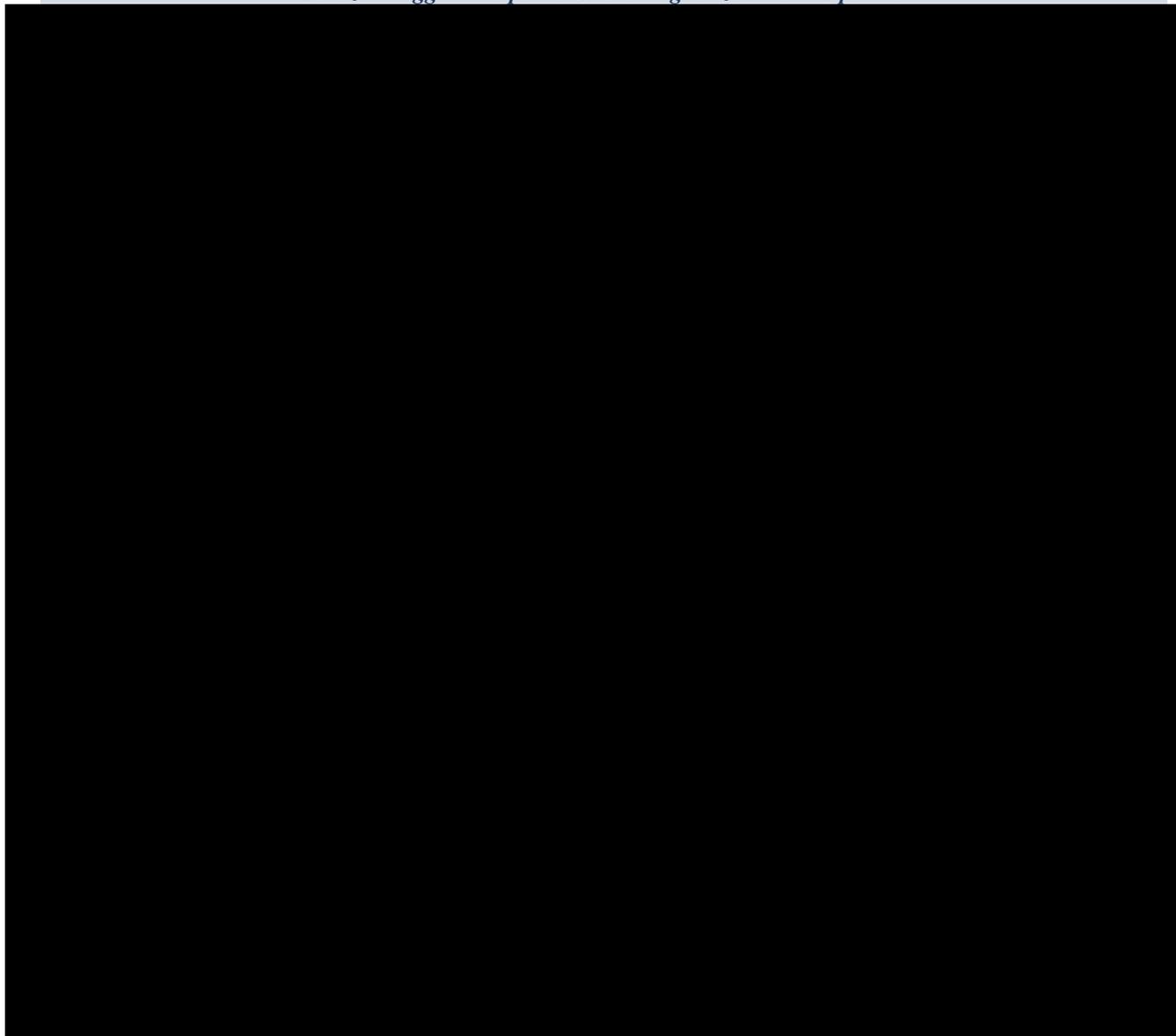


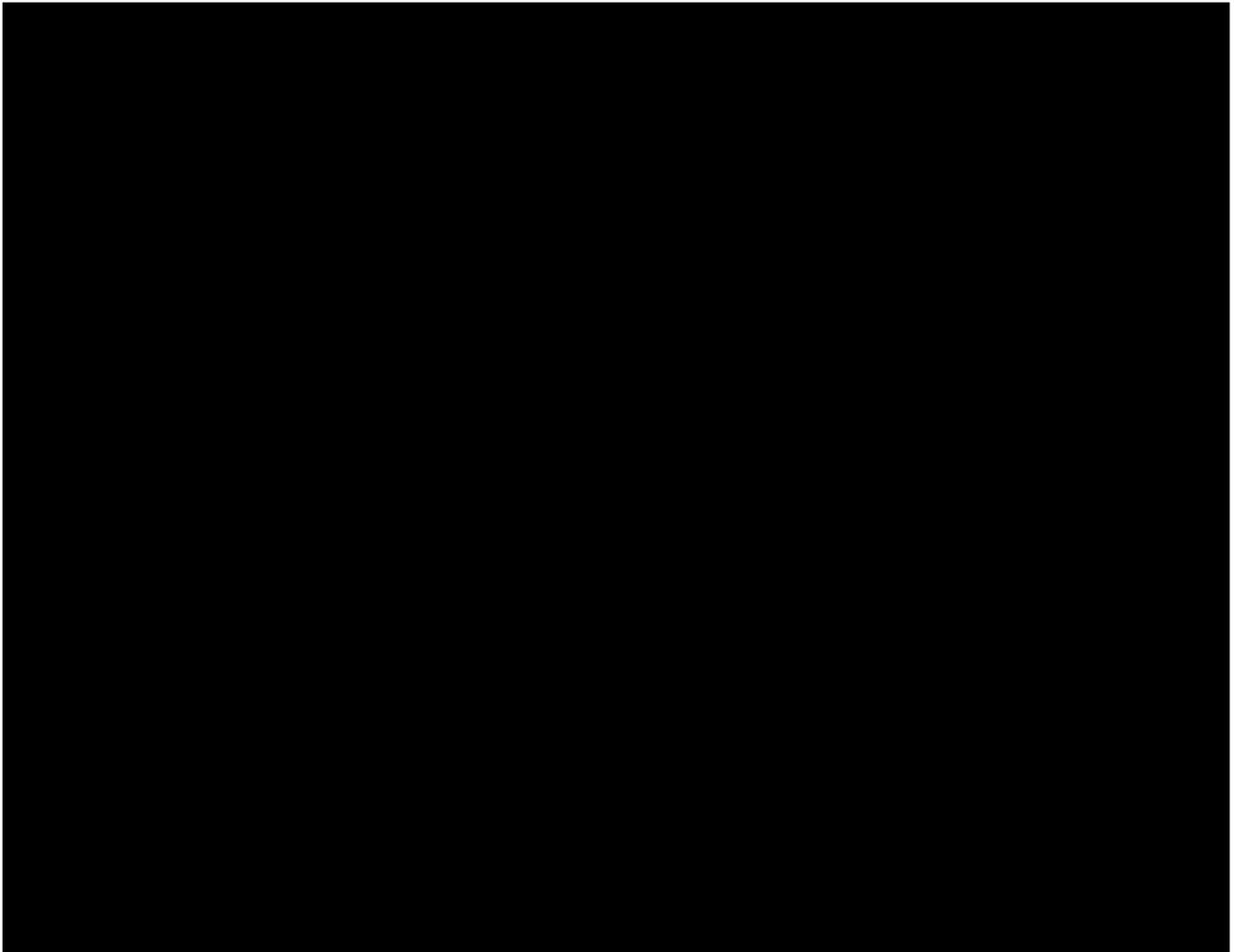


***C.1.2 DOTAZIONI AGGIUNTIVE, SISTEMI INNOVATIVI AL PERSONALE E ALLE VETTURE***

Sicuritalia, oltre alle dotazioni standard fornite alle GPG dedicate ai servizi di vigilanza fissa e ispettiva, fornirà dotazioni aggiuntive ed appropriate all'appalto in oggetto, frutto dell'approfondita conoscenza delle necessità rilevate nell'ambito del presente servizio. Tali dotazioni permetteranno di innalzare il livello di sicurezza degli operatori in servizio e dei siti oggetto di controllo.

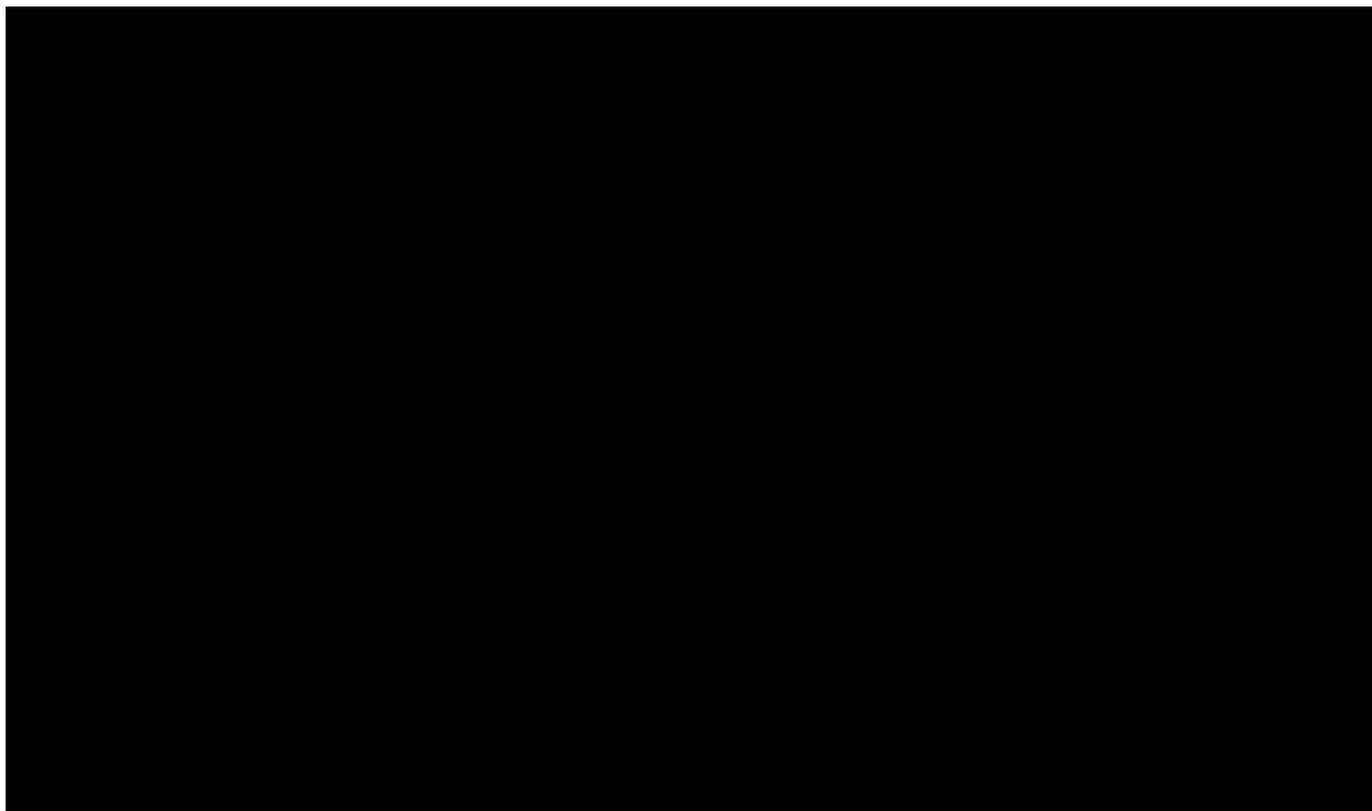
***Dotazioni aggiuntive per le GPG di Vigilanza Fissa e Ispettiva***



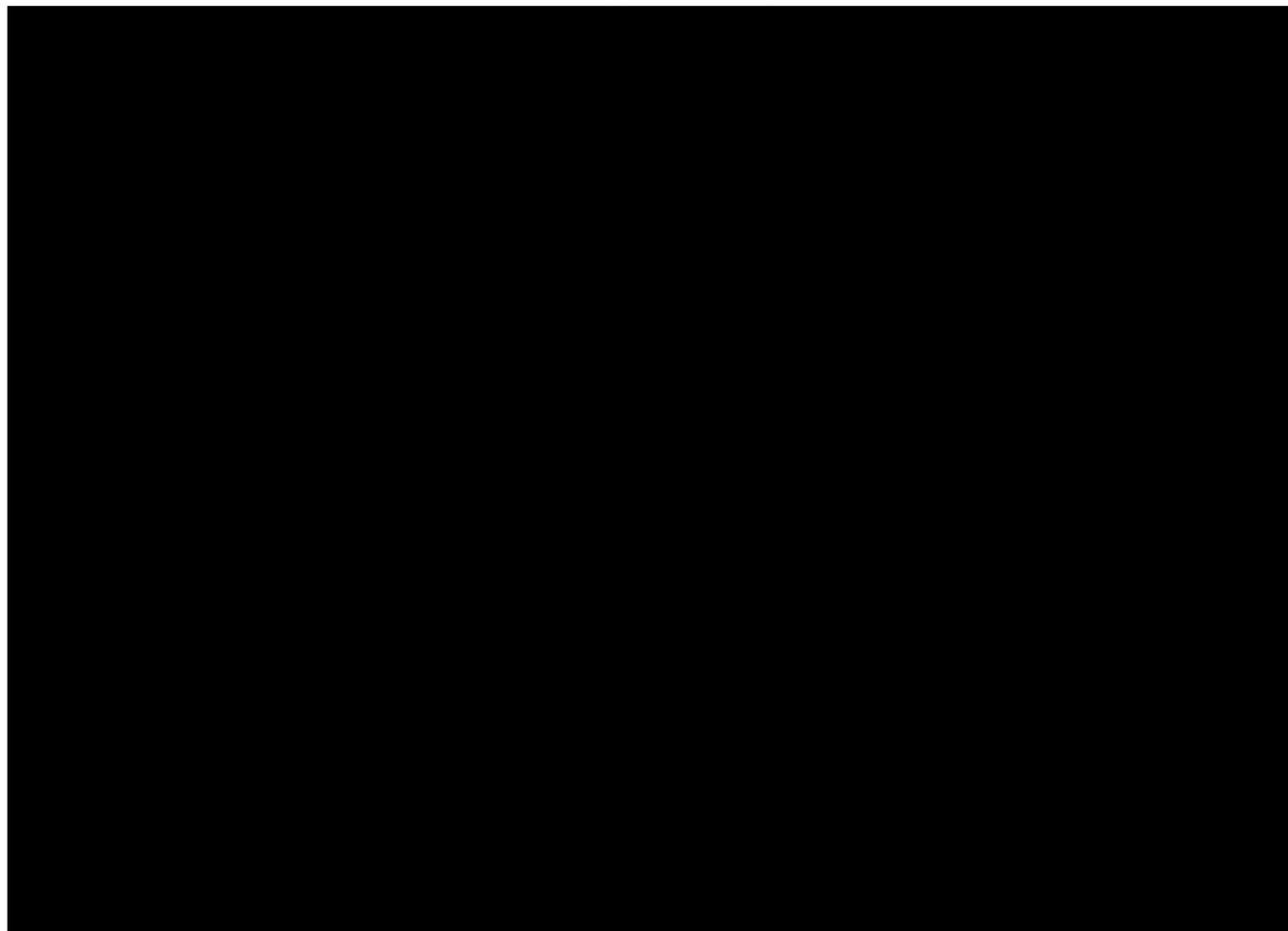


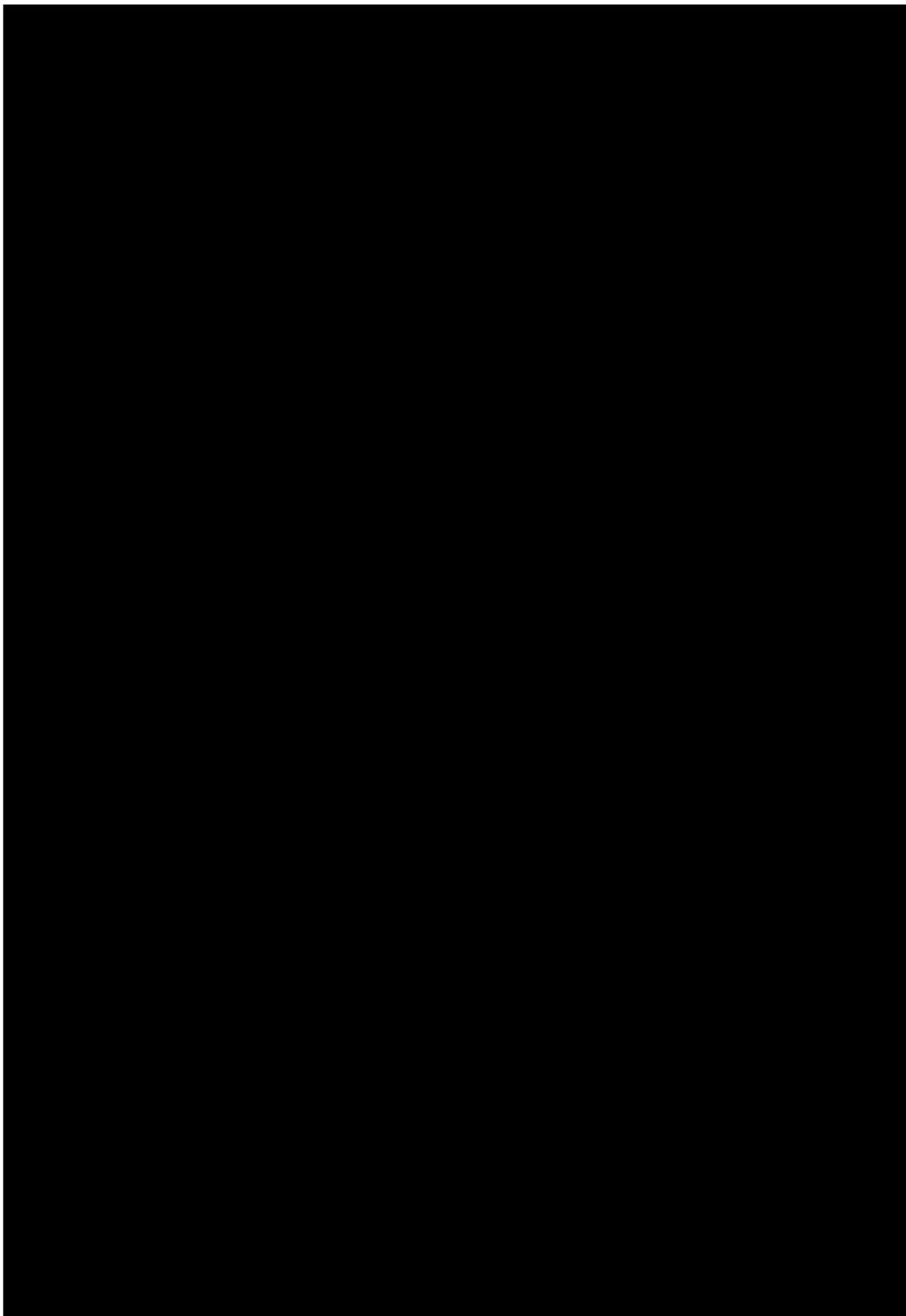
*Dotazioni aggiuntive per le Autopattuglie*

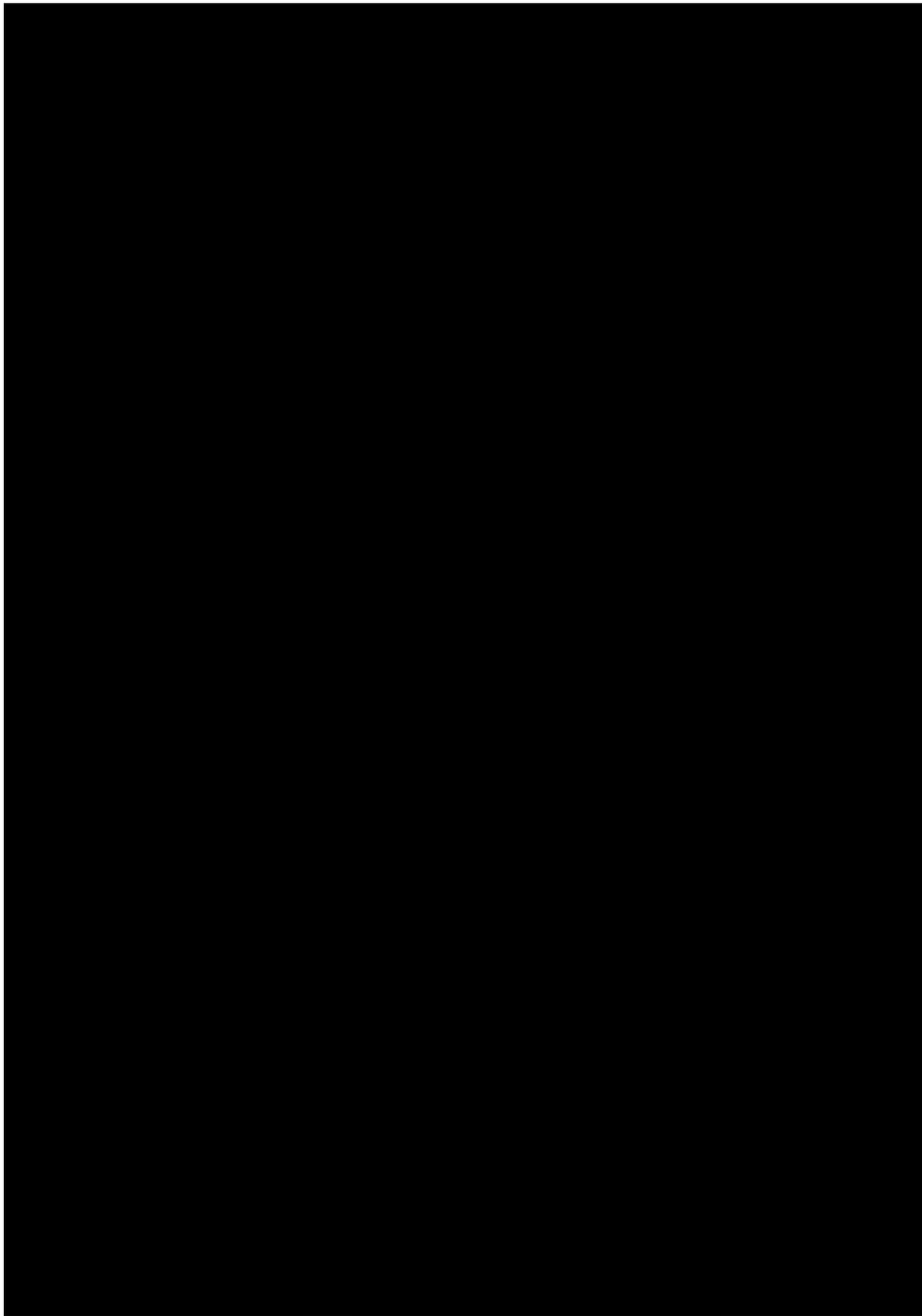


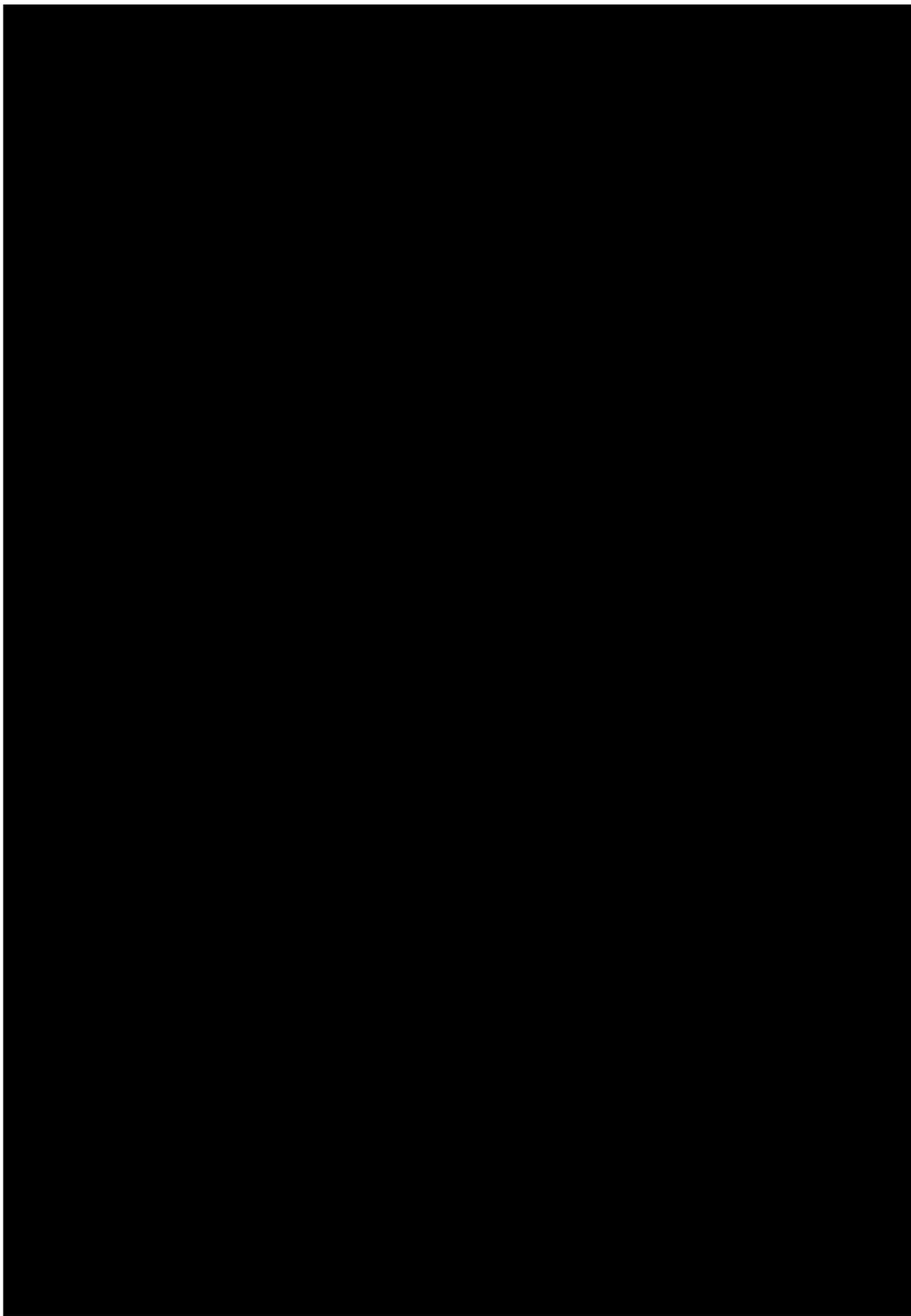


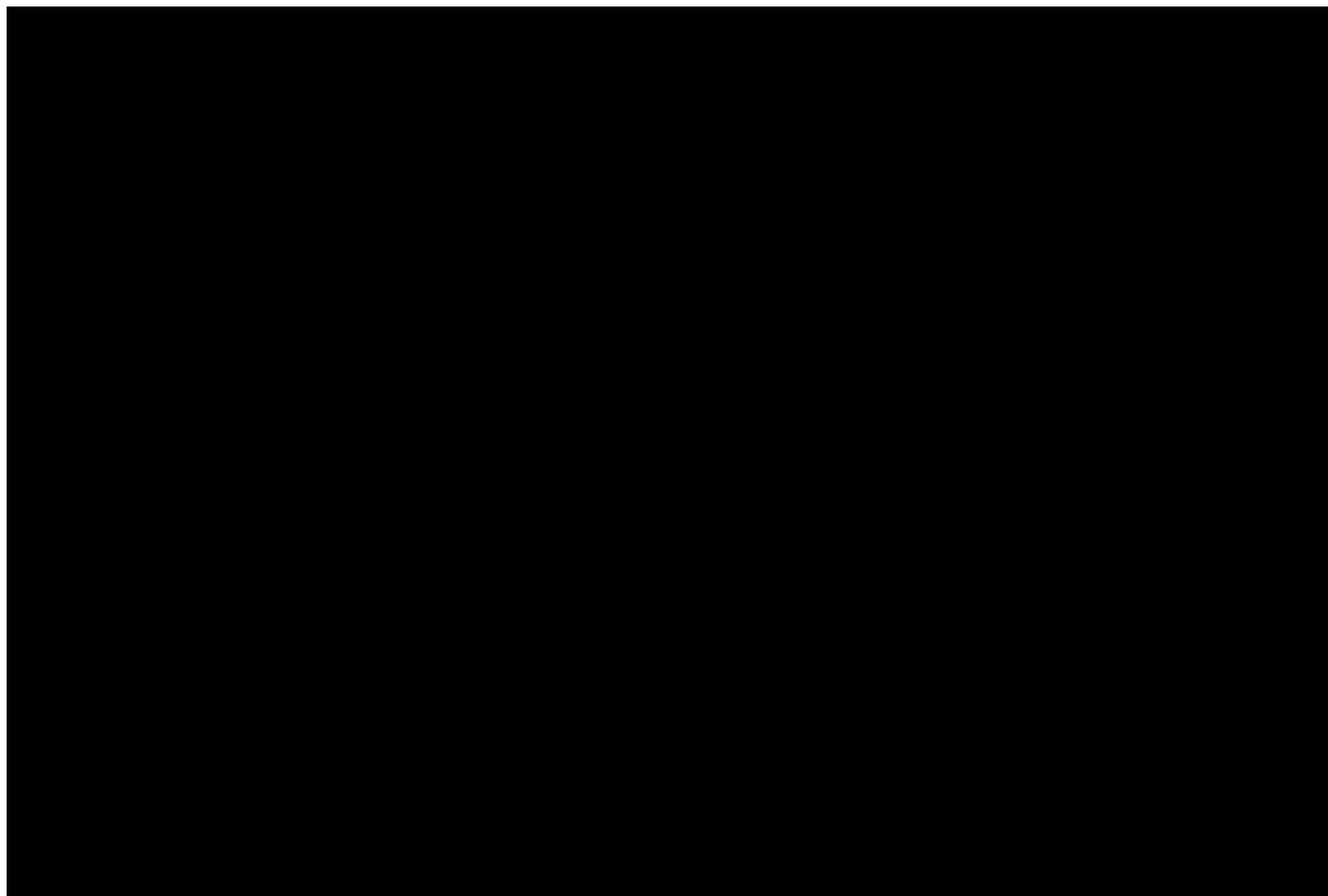
*Sistemi innovativi a supporto dell'erogazione dei servizi*





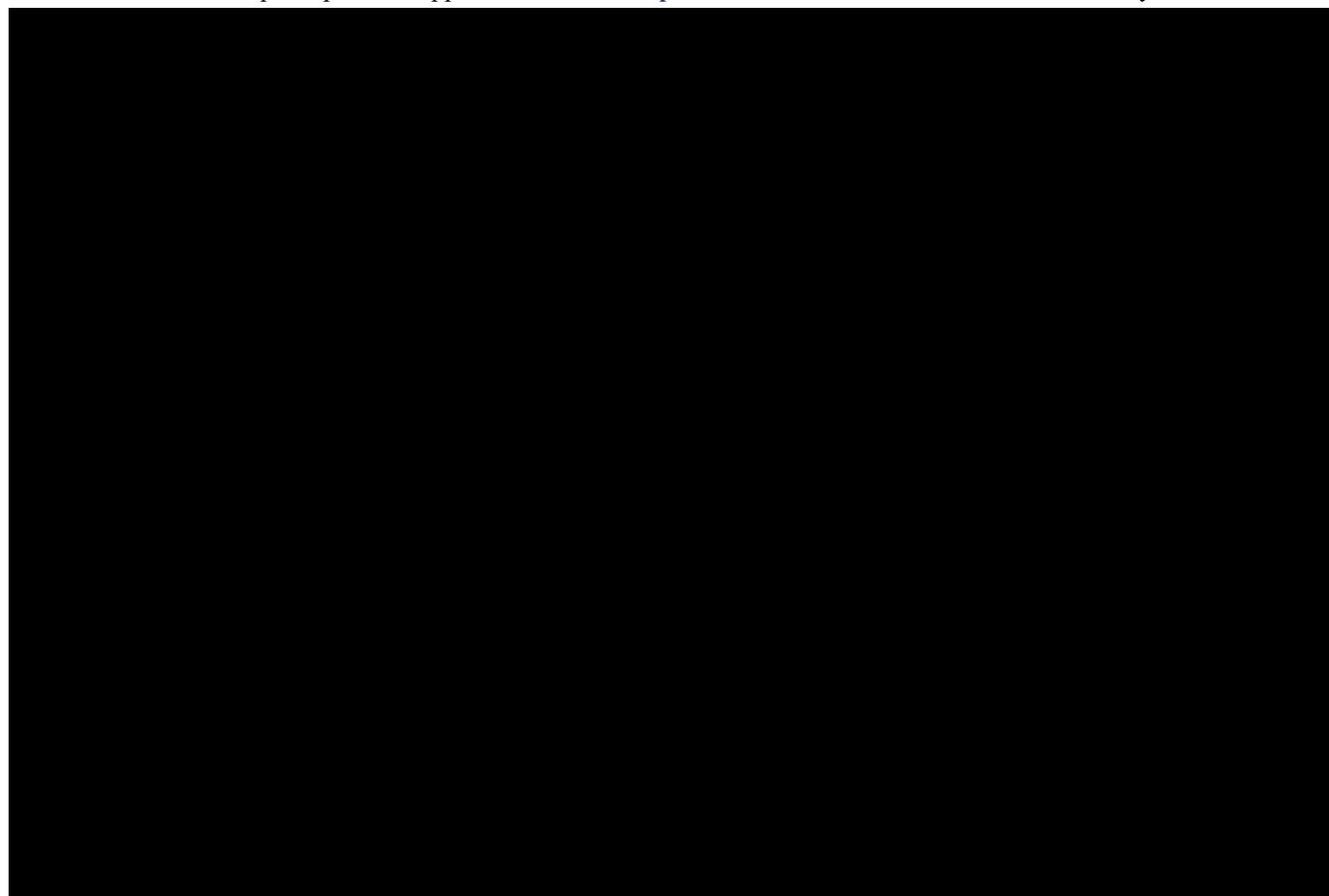


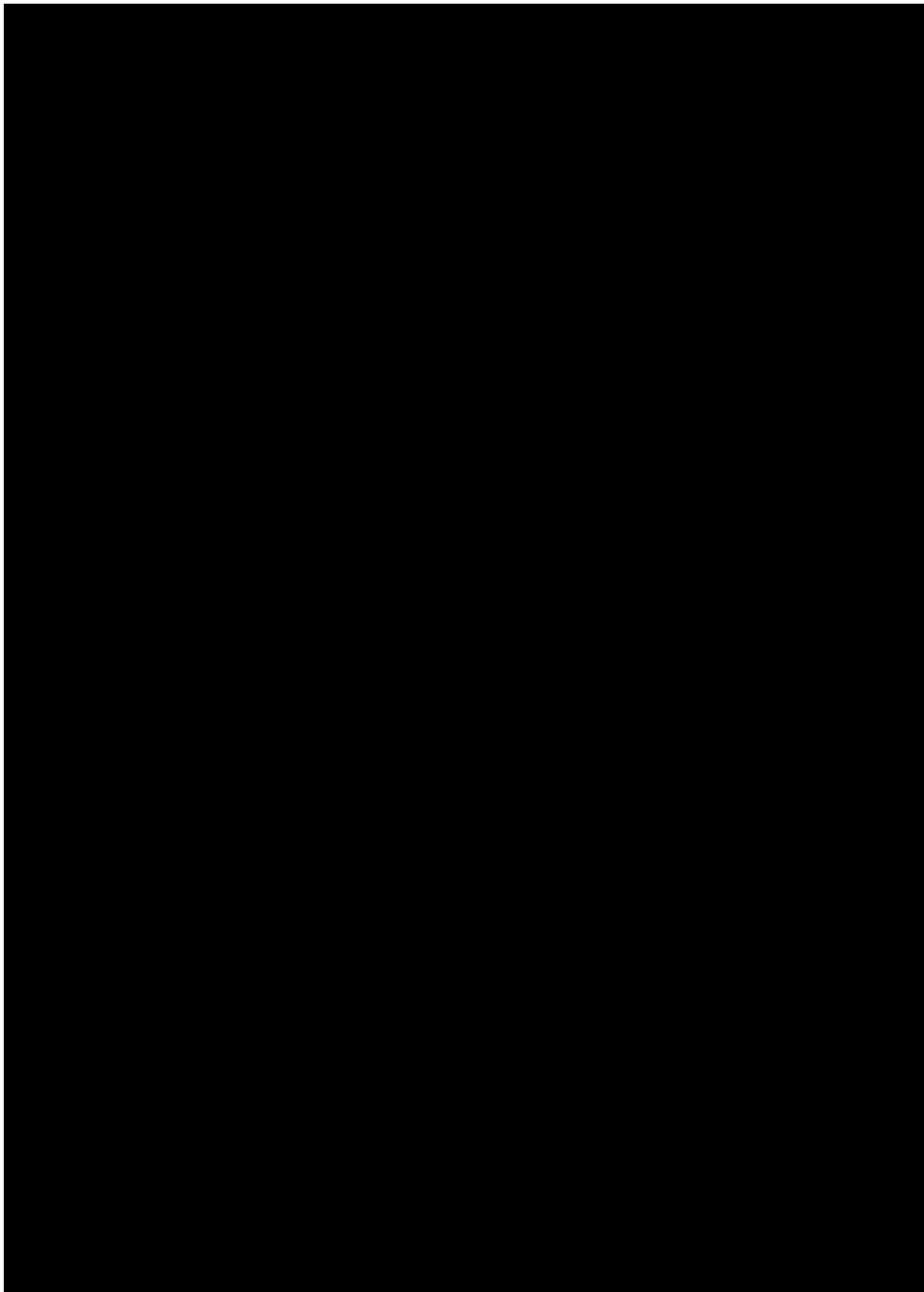


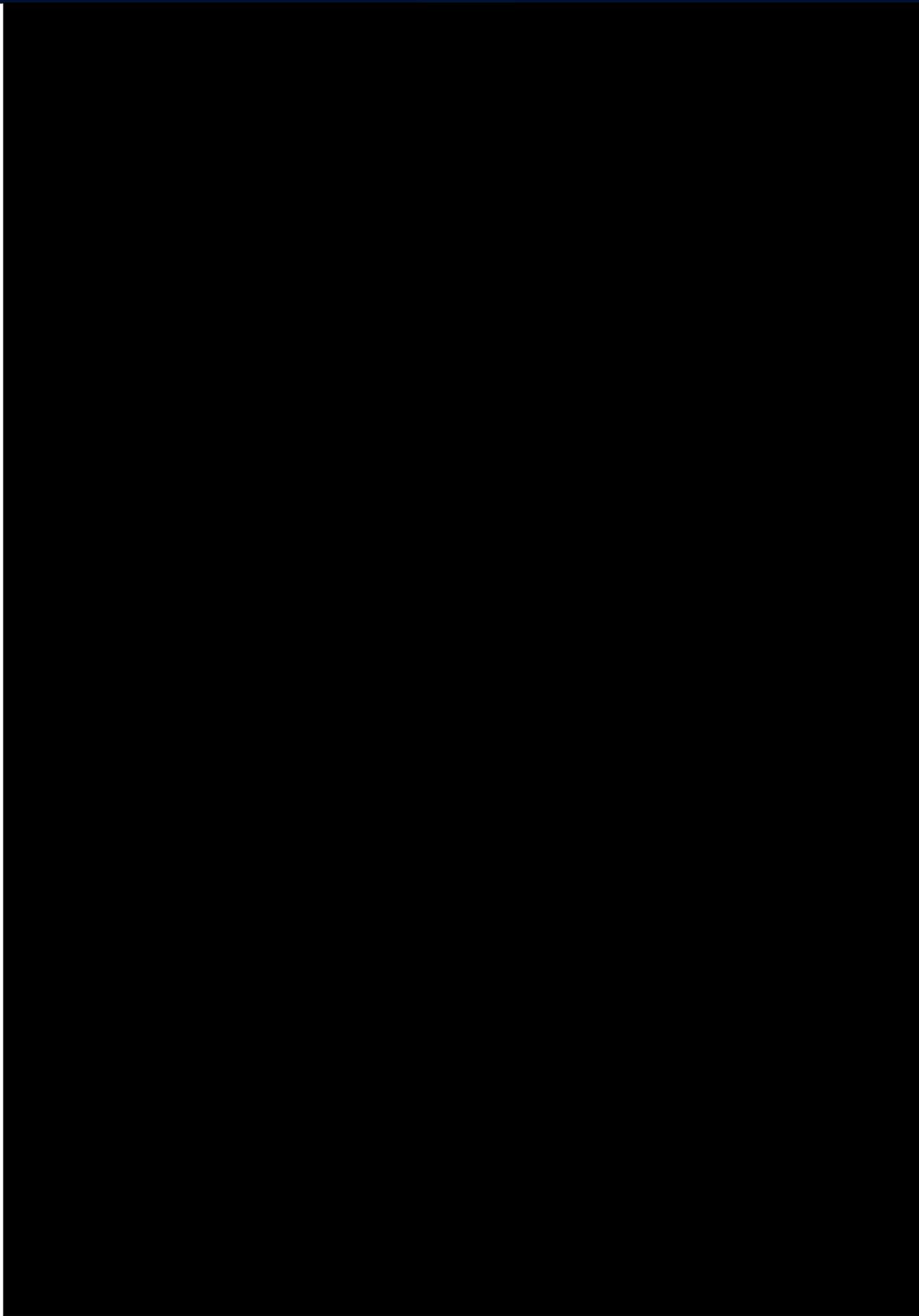


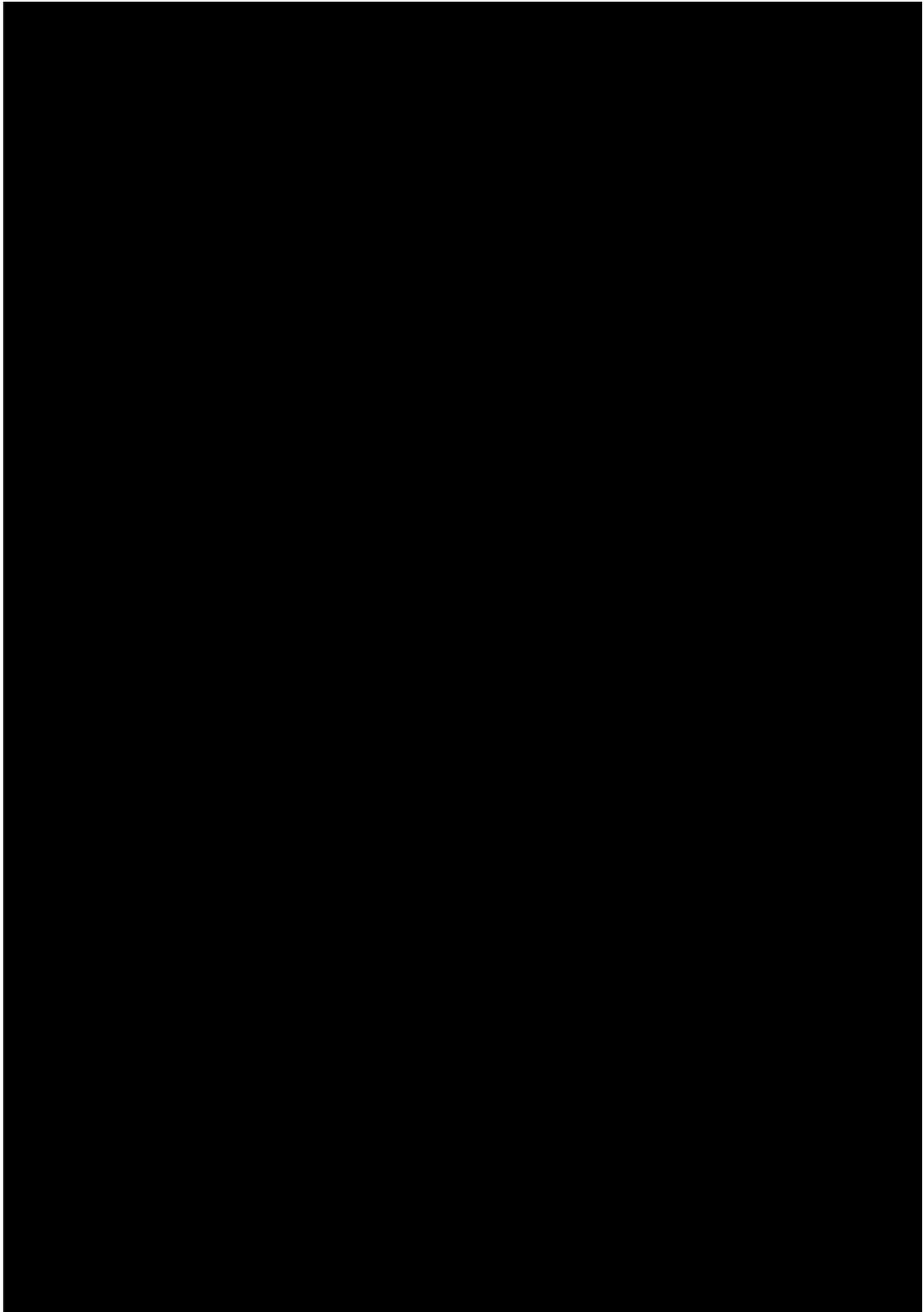
## C.2 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA/E CENTRALE/I OPERATIVA/E

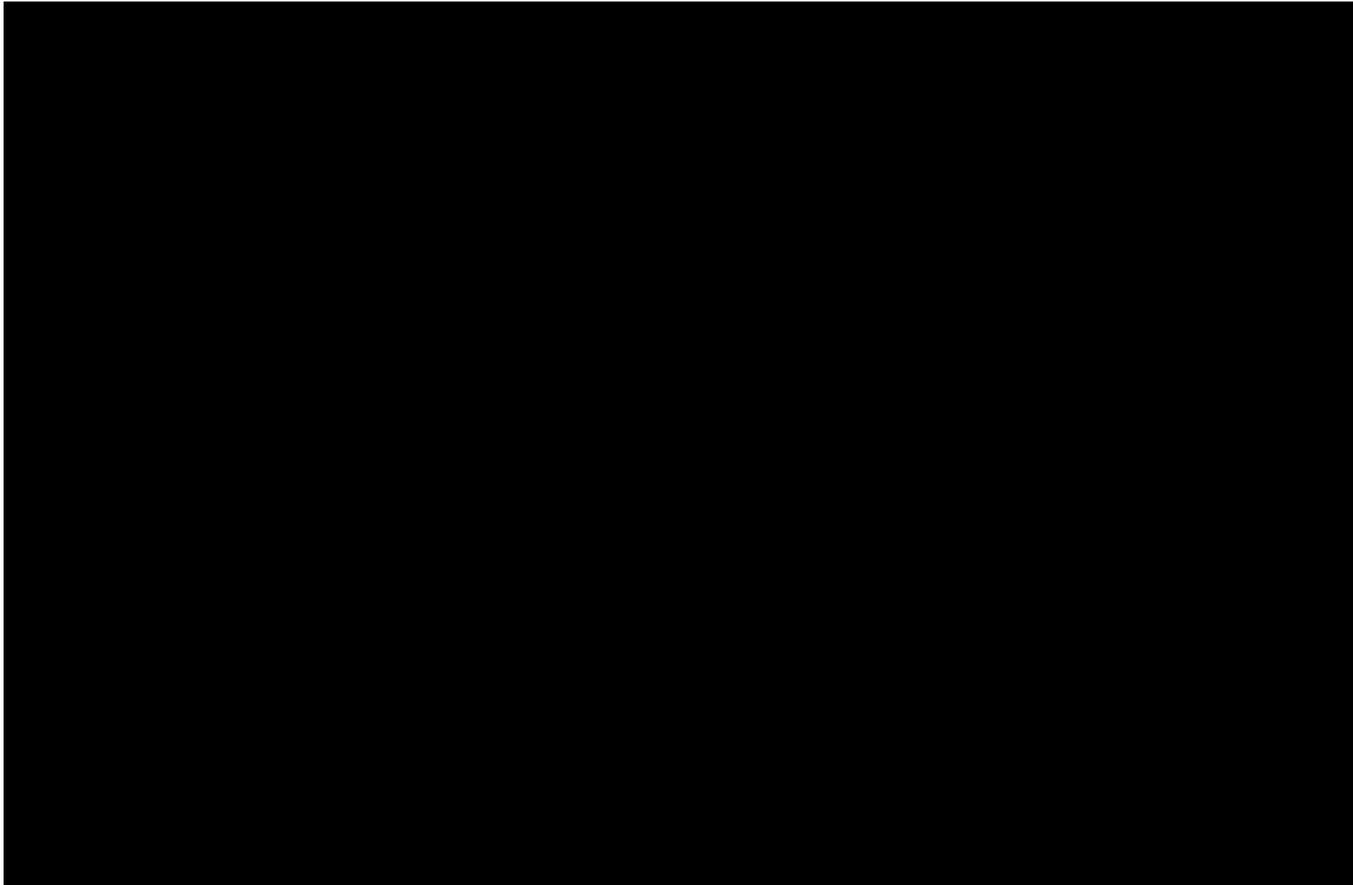
Sicuritalia utilizzerà per il presente appalto la **Centrale Operativa Unificata**, localizzata in Via Tukory 12 a Milano, in











### C.3 TURNAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

In questo paragrafo verranno descritti i **modelli utilizzati per la gestione dei turni**, l'organizzazione del personale operativo e le **procedure per la copertura delle assenze** prevedibili e non prevedibili del personale che Sicuritalia utilizzerà per garantire la **stabilità del gruppo di lavoro** intesa come minimizzazione del rischio di disservizi dovuti ad improvvise assenze/mancanze di personale presso le strutture.

#### *Modalità di turnazione del personale*



*Il modello di turnazione è stato progettato per garantire la **disponibilità di operatori reperibili ("jolly")** per la corretta gestione delle assenze impreviste: infatti, gli operatori addetti alle attività ordinarie avranno due giornate di riposo alla settimana e una di esse sarà di reperibilità.*

Questa soluzione permette l'organizzazione di squadre operative in modo da garantire lo svolgimento delle attività anche in caso di assenza di uno o più operatori. **La rotazione dei turni sarà organizzata nel rispetto dei vincoli del CCNL**, che prevede 2 metodi di turnazione (5+1) e (6+1+1) per le GPG a seconda della provincia e (5+2) per gli impiegati.

**L'elaborazione dei turni di servizio viene effettuata dai Gestori dei Servizi** con il supporto della Centrale di Governo con frequenza mensile ed aggiornamento quindicinale, mediante l'utilizzo del Sistema Informativo, che **crea in automatico la turnazione sulla base delle esigenze di servizio** inserite come input. Tale software consente, inoltre, di gestire prontamente eventuali variazioni in corso d'opera, dovute ad esempio ad assenze non programmate di personale o variazioni dei servizi richieste dalla AC. **Le GPG riceveranno sul proprio smartphone il piano di lavoro**, con indicazione di:

- Giorni e Orari e di esecuzione del servizio;
- Zona operativa, piano e area d'intervento specifica, informazioni aggiuntive dell'area;
- Procedure operative di riferimento e squadra operativa di assegnazione.

#### **C.3.1 Gestione delle assenze del personale**

Le assenze saranno gestite con soluzioni differenti in funzione della tipologia (programmabili e non programmabili) e della durata (breve e lunga durata) delle stesse. La seguente infografica sintetizza le soluzioni organizzative progettate per la gestione delle assenze.

#### *Assenze programmabili*

Le assenze programmabili sono gestite in fase progettuale dimensionando l'organico in funzione delle ferie, delle festività, delle attività formative e del tasso medio di assenteismo. L'utilizzo di contratti di tipo Part-Time aumenta la flessibilità e facilita l'organizzazione dei turni. Il Piano Annuale delle Ferie sarà programmato entro il mese di Marzo nel rispetto dei

vincoli normativi, del CCNL, bilanciando le esigenze personali degli operatori e evitando sovrapposizioni per garantire l'efficienza dell'erogazione del servizio.

**Assenze non programmabili di breve durata (inferiore a 10 giorni)**

L'assenza imprevista di un operatore è una criticità che necessita una gestione rapida ed efficace, al fine di garantire la continuità del servizio e il rispetto dei Livelli di Servizio attesi. La Centrale di Governo utilizzerà varie soluzioni per gestire la situazione e le procedure a cui tutta l'organizzazione deve attenersi. Le soluzioni progettate sono le seguenti:

**(a) prolungamento dei turni con straordinari:** per periodi brevi, sarà impiegato personale già presente sul posto che conosce perfettamente le caratteristiche della struttura;

**(b) chiamata del personale in reperibilità:** in tutti i modelli di turnazione sono previsti degli addetti Jolly che saranno reperibili al fine di sopperire ad eventuali assenze; nei casi in cui nessuna delle precedenti soluzioni sia attivabile, verranno dirottate GPG da altri siti limitrofi attualmente gestiti da Sicuritalia.

Per procedura interna l'addetto assente dovrà in ogni caso comunicare alla Centrale di Governo (tramite chiamata, SMS, e-mail, ticket a sistema informativo) al massimo un'ora prima dell'inizio del servizio, l'impossibilità di raggiungere il luogo di lavoro. La Centrale provvederà quindi ad informare i Gestori del Servizio incaricati sulla struttura interessata della variazione del Piano di Lavoro.

Le situazioni di assenza improvvisa e non comunicata rappresentano il più complesso aspetto da gestire. Procedure interne di avvio del turno impongono a tutte le GPG di

comunicare (almeno 30 minuti prima dell'orario di avvio del turno) la propria presenza alla Centrale di Governo, per avere la certezza che in caso di assenza imprevedibile sia comunque possibile programmare le contromisure necessarie per erogare il servizio correttamente e al tempo stesso garantire l'assoluta puntualità della squadra. Sistemi centralizzati di rilevazione della posizione e il fatto che ogni GPG potrà lasciare la struttura solo quando la squadra del turno successivo sia entrata correttamente in servizio contribuiscono ad aumentare i livelli di tutela.

**Assenze non programmabili di lunga durata (superiori ai 10 giorni)**

In caso di assenze prolungate saranno riorganizzati i turni di lavoro in modo tale da garantire che non ci siano variazioni del livello qualitativo del servizio erogato. La profonda capillarità della struttura organizzativa e logistica di Sicuritalia sul territorio del Lotto permette di dirottare, qualora necessario, personale dalle province limitrofe. Se poi l'assenza si tramutasse in un abbandono da parte dell'operatore, si procederà ad attivare processi di assunzione di nuove GPG.

**C.3.2 INIZIATIVE PER LA MINIMIZZAZIONE DEL TURNOVER E LA STABILITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO**

Sicuritalia da anni si impegna per garantire a tutti i lavoratori dipendenti la massima tutela e la garanzia di un rapporto stabile e professionalmente gratificante, al fine di favorire le condizioni per creare un ambiente di lavoro proficuo e ridurre gli effetti della precarietà (tra cui appunto un maggior tasso di turnover e conseguenti sostituzioni del personale). Di seguito vengono espone alcune iniziative che Sicuritalia come datore di lavoro intraprenderà per garantire tali principi:

**Durata dell'affiancamento iniziale nonché di formazione rispetto alle procedure operative di servizio**

Sicuritalia prevede un periodo di affiancamento e formazione iniziale per tutte le risorse impiegate nel servizio con l'obiettivo di far conoscere a fondo i sistemi e gli apparati in dotazione, le modalità di gestione e le procedure operative di servizio, le nozioni basilari per operare, le esigenze specifiche per ogni servizio e per sito. Di seguito si riporta la durata del periodo di affiancamento a seconda della tipologia di risorsa:

<b>Durata periodo di affiancamento (GG Continuativi)</b>	
Personale in continuità (a seguito di assorbimento per cambio appalto)	<b>7 GIORNI</b>
Personale neoassunto	<b>14 GIORNI</b>

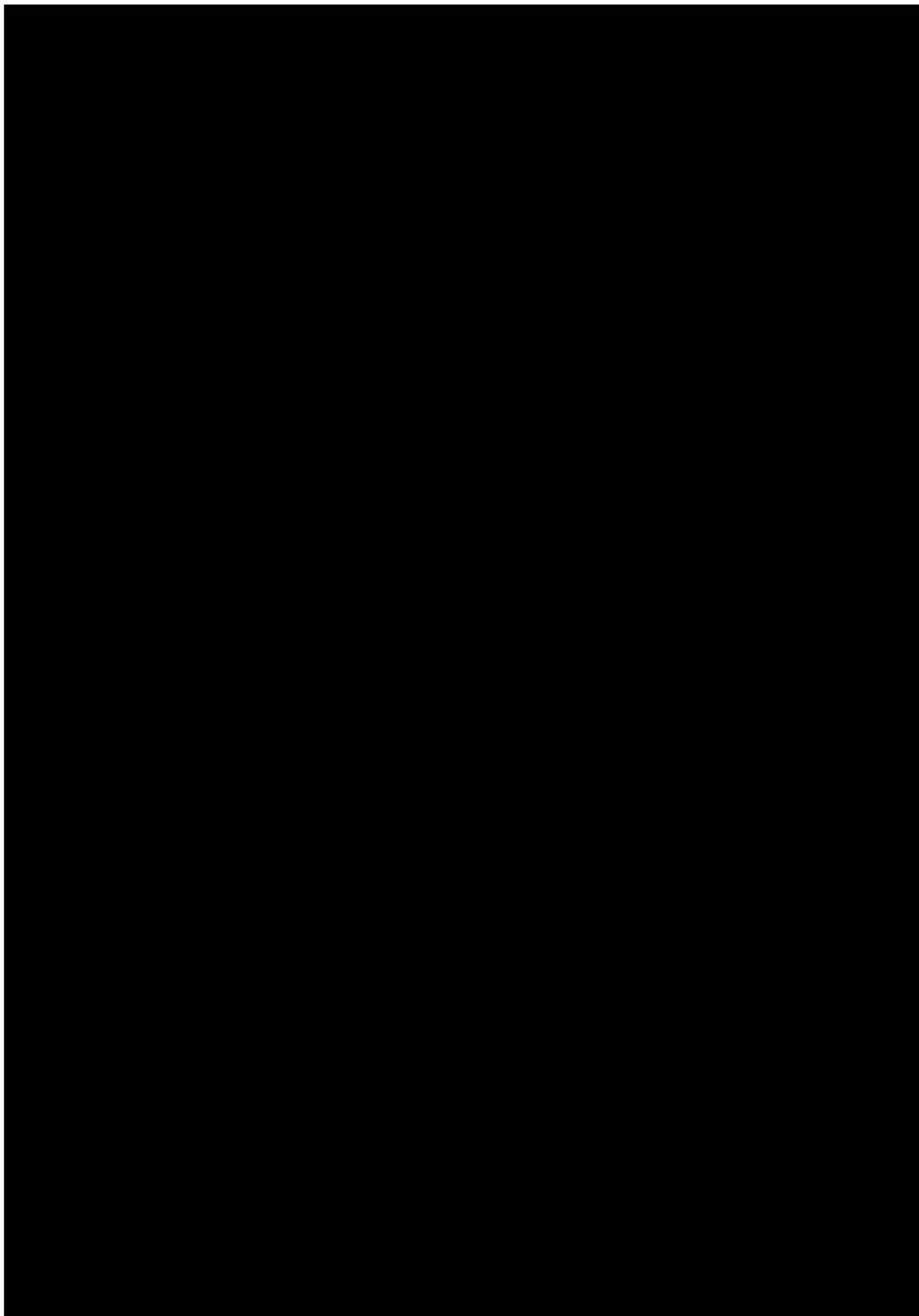
Sicuritalia gestirà il periodo di affiancamento e start-up del servizio in modo da garantire la corretta transizione operativa e l'adeguamento ai nuovi sistemi in dotazione ed alle nuove specifiche di contratto dei servizi da svolgere presso i siti della Committente. L'attività di affiancamento sul sito verrà svolta direttamente dal Gestore del Servizio in maniera tale da trasmettere alla GPG l'applicazione delle corrette metodologie e procedure operative di servizio afferenti al perimetro e alle specifiche esigenze di sicurezza dell'Obiettivo da proteggere (regole di accesso ai siti, cronoprogramma attività, etc.) ed il corretto utilizzo delle dotazioni e delle apparecchiature in dotazione. Al fine di garantire il pronto ed immediato adattamento di eventuali nuove risorse a progetto avviato, Sicuritalia garantirà la conoscenza anche da parte di nuove GPG assegnate alla commessa delle caratteristiche delle aree oggetto di appalto (a seconda del servizio espletato e dei requisiti professionali) e, in caso di gap conoscitivi, provvederà ad effettuare degli interventi formativi e di addestramento

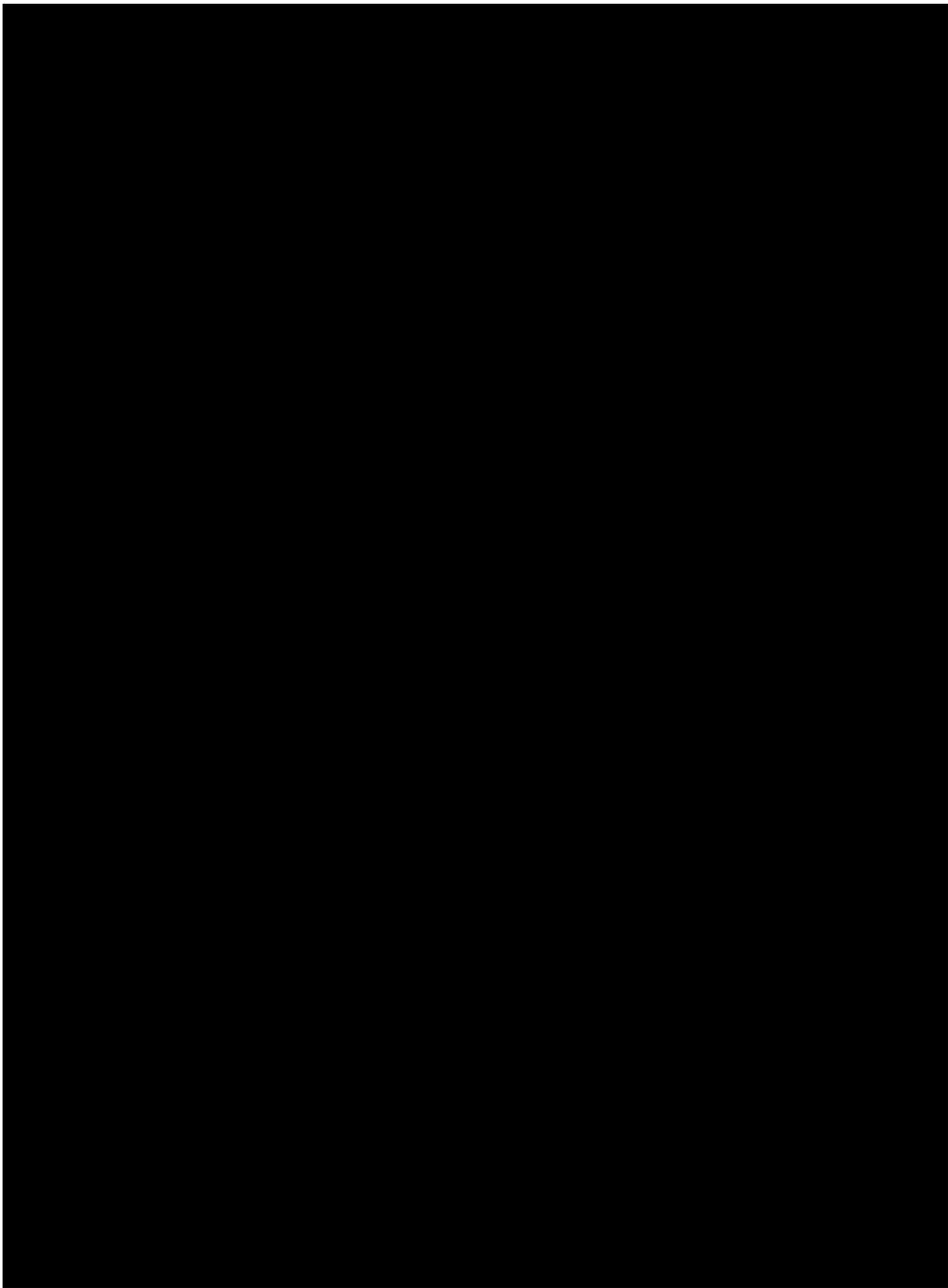
**SOLUZIONI PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE**

Tipologia Assenza	Soluzioni
<b>PROGRAMMABILE</b> DOVUTA A: • DOVUTA A • FESTIVITÀ • FERIE • FORMAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 SOVRADIMENSIONAMENTO IN FASE DI PROGETTAZIONE DELL'ORGANICO RISPETTO A QUELLO TEORICO</li> <li>2 PIANIFICAZIONE ANNUALE DELLE FERIE E DELLA FORMAZIONE ENTRO IL MESE DI MARZO</li> <li>3 ASSUNZIONE CON CONTRATTO PART-TIME PER GARANTIRE LA FLESSIBILITÀ</li> </ol>
<b>NON PROGRAMMABILE</b> DOVUTA A: • MALATTIA, • INFORTUNIO • IMPOSSIBILITÀ DI RAGGIUNGERE IL LUOGO DI LAVORO.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 PROLUNGAMENTO DEL TURNO DI LAVORO DELL'OPERATORE (STRAORDINARIO);</li> <li>2 SOSTITUZIONE CON OPERATORE A RIPOSO MA IN REPERIBILITÀ (JOLLY)</li> <li>3 SOSTITUZIONE CON ADDETTO SERVIZI DI ZONA</li> <li>4 UTILIZZO DI OPERATORI DI ALTRE POSTAZIONI OPERATIVE</li> </ol>
<b>DI LUNGA DURATA +10 gg</b> DOVUTA A: • INFORTUNIO DI LUNGA DURATA • MATERNITÀ	SOSTITUZIONE CON: • RIORGANIZZAZIONE TURNI; • OPERATORE NUOVO ASSUNTO.

mirati. In particolare, nel caso in cui si dovesse riscontrare la necessità di inserire nuovo personale all'interno dei gruppi stabili di lavoro presso l'appalto in oggetto, Sicuritalia provvederà ad assumere personale avente gli stessi profili del personale titolare. In aggiunta al periodo di affiancamento previsto per ciascuna risorsa, Sicuritalia prevede un **piano di formazione iniziale**, destinato a tutte le GPG impiegate nell'appalto, che si concluderà **entro i primi 30 giorni dall'avvio dei servizi**. Lo sforzo di Sicuritalia si concentrerà, in particolare, sull'implementazione ed integrazione dei requisiti professionali di base e sulla valorizzazione delle competenze ed attitudini specifiche e necessarie legate alle singole postazioni di servizio. Il percorso formativo verrà attuato senza in alcun modo compromettere la regolare esecuzione delle attività garantendo in tal modo la continuità del servizio. L'obiettivo di Sicuritalia sarà, dunque, quello di garantire tempi certi e soluzioni da subito efficaci attraverso l'impiego di una serie di misure e processi organizzativi di seguito riassunte: il **coinvolgimento di una struttura di start-up dedicata** (a supporto della struttura operativa prevista), composta da figure esperte nelle singole sottofasi di strutturazione e avviamento del servizio, quali: il processo di reclutamento e assegnazione del personale; il training e l'affiancamento del personale; la gestione dei rapporti con il fornitore uscente; l'allestimento ed il collaudo delle dotazioni e degli strumenti; l'assegnazione delle mansioni e degli ordini di postazione e di servizio specifici; il **monitoraggio costante di ogni singola fase** per l'anticipazione e prevenzione di potenziali criticità; l'**utilizzo di procedure specifiche di coordinamento specifiche** in conformità alle necessità di breve/medio periodo della Committente, con un tuning costante in merito alle esigenze dello stesso, organizzando riunioni periodiche (a scalare settimanali, quindicinali e mensili) fino al termine della fase transitoria; **sostegno di risorse di emergenza per tutta la fase critica del processo** grazie alla predisposizione, fino al termine della fase di avviamento, di una task force di emergenza composta da personale già operativo operante nelle aree limitrofe ed in grado di supportare eventuali criticità di servizio; **potenziamento delle attività di controllo** del servizio in tutta la fase di avviamento al fine di individuare, nella fase tipicamente più delicata del servizio, tutte le eventuali criticità legate ad una non corretta gestione della fase di start-up e di affiancamento.

*Applicazione di specifiche misure per massimizzare la tutela contrattuale al gruppo di lavoro*





## C.4 PROCEDURA DI VERIFICA DEI LIVELLI DEI SERVIZI ED AZIONI VOLTE A MIGLIORARLI

### C.4.a Procedure, metodi di rilevazione, e azioni correttive di autocontrollo dei servizi erogati

Il Sistema di Automonitoraggio proposto, già ampiamente rodato su altre commesse, permette a Sicuritalia di **controllare in tempo reale e su tutto il perimetro contrattuale, la qualità dei servizi erogati**, nonché la **soddisfazione delle AC** in merito ai servizi stessi. Ferma restando la volontà di Sicuritalia di garantire il rispetto degli SLA previsti dai Documenti contrattuali, nel presente paragrafo vengono descritti gli ulteriori parametri che Sicuritalia si impegna a monitorare costantemente. Sicuritalia si propone di adoperare, per tutta la durata dell'appalto, processi e procedure specifiche per il controllo interno (autocontrollo) dei livelli qualitativi prestati durante l'erogazione dei servizi. Le attività di controllo sono finalizzate ad assicurare la qualità dei servizi erogati, la rispondenza degli stessi a quanto previsto dai documenti contrattuali e a quanto progettato nella presente Offerta Tecnica. Il sistema di autocontrollo progettato è strutturato come descritto nella seguente infografica:



Tutte le attività necessarie alla progettazione del sistema, alla pianificazione e relativa esecuzione dei controlli, nonché la condivisione dei risultati con le AC saranno supportate dal Sistema Informativo utilizzato da Sicuritalia.

#### *Progettazione del sistema di monitoraggio e controllo*

Il sistema di monitoraggio e controllo sarà definito per implementare Livelli di Servizio (SLA) e relativi indicatori di monitoraggio (KPI) capaci di sintetizzare in maniera efficace i livelli prestazionali erogati e garantire la verifica oggettiva ed efficace delle attività svolte. L'obiettivo del sistema di monitoraggio e controllo è assicurare la massima rispondenza tra quanto previsto dai documenti contrattuali e quanto effettivamente erogato e garantire il massimo livello di sicurezza e soddisfazione da parte delle Amministrazioni Contraenti.

#### *Pianificazione delle attività di controllo*

Le attività di controllo da effettuare sul campo saranno pianificate trimestralmente. I Programmi Mensili di Monitoraggio e Controllo saranno generati dalla Sistema Informativo sulla base delle informazioni del Piano Trimestrale. I Programmi riporteranno le seguenti informazioni: schedulazione delle visite ispettive da

effettuare presso le strutture; definizione, per ciascuna visita, degli elementi che dovranno essere rilevati, degli elementi che dovranno essere controllati, della numerosità del campione, della composizione del gruppo di ispezione e dei tempi di condivisione degli esiti.

#### *Esecuzione dei controlli*



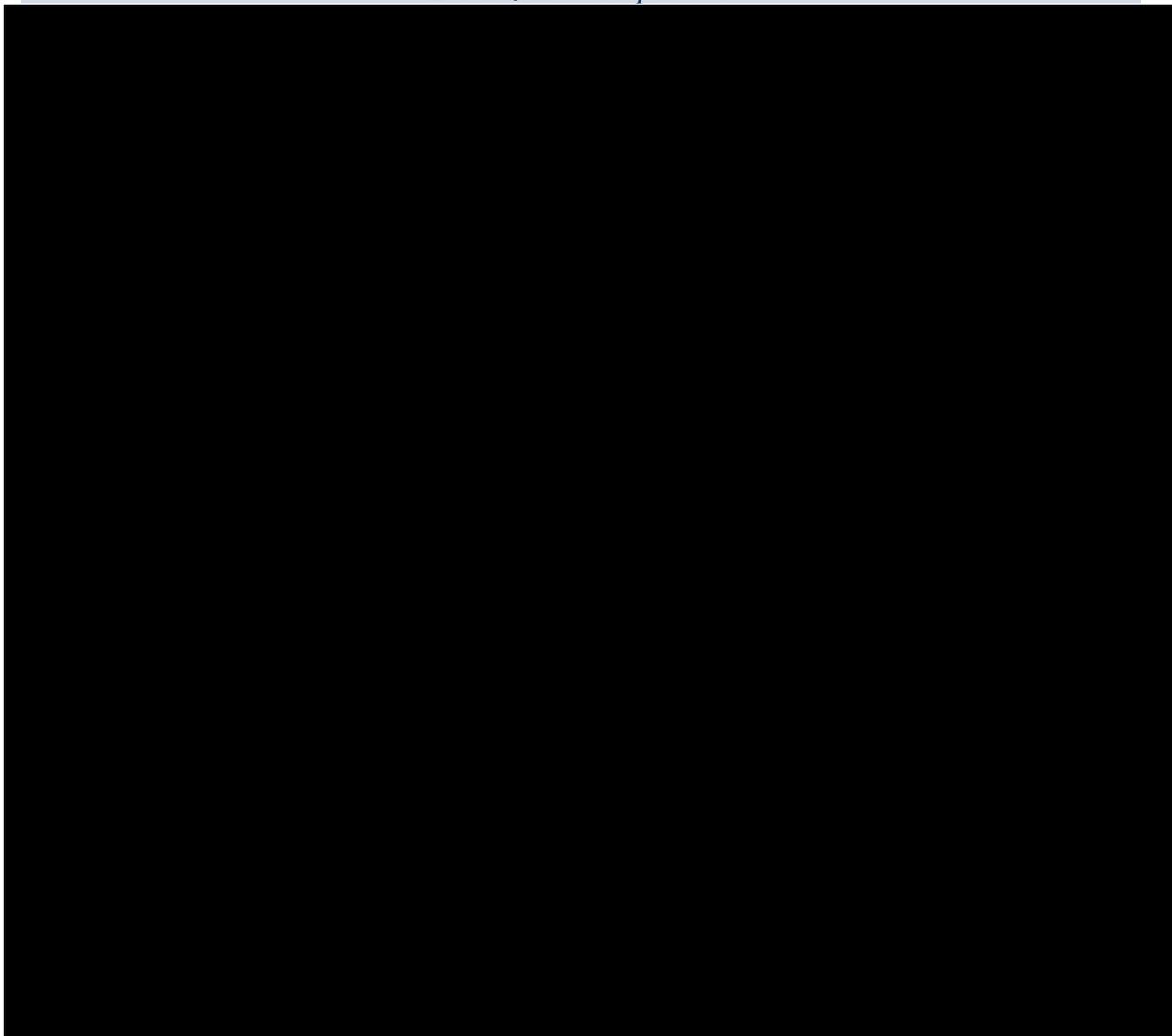
L'esecuzione dei controlli sarà realizzata da professionisti qualificati aventi le competenze tecniche necessarie ad assicurare la qualità delle informazioni rilevate. Le attività di controllo saranno svolte mediante: visite ispettive; analisi dei reclami e dei solleciti registrati a Sistema; analisi dei dati rilevati dagli apparati di misurazione installati in campo; analisi dei flussi informativi relativi ai processi operativi disponibili nel Sistema Informativo. Gli addetti al controllo disporranno della strumentazione tecnica necessaria a svolgere le attività di raccolta dati mentre, per quanto concerne la raccolta di informazioni digitalizzate, il Sistema Informativo gestirà direttamente gli elementi di controllo (es. record informatici, interventi pianificati e non, tempi di intervento, etc.), l'elaborazione dei KPI, i criteri di accettazione e la segnalazione delle non conformità.

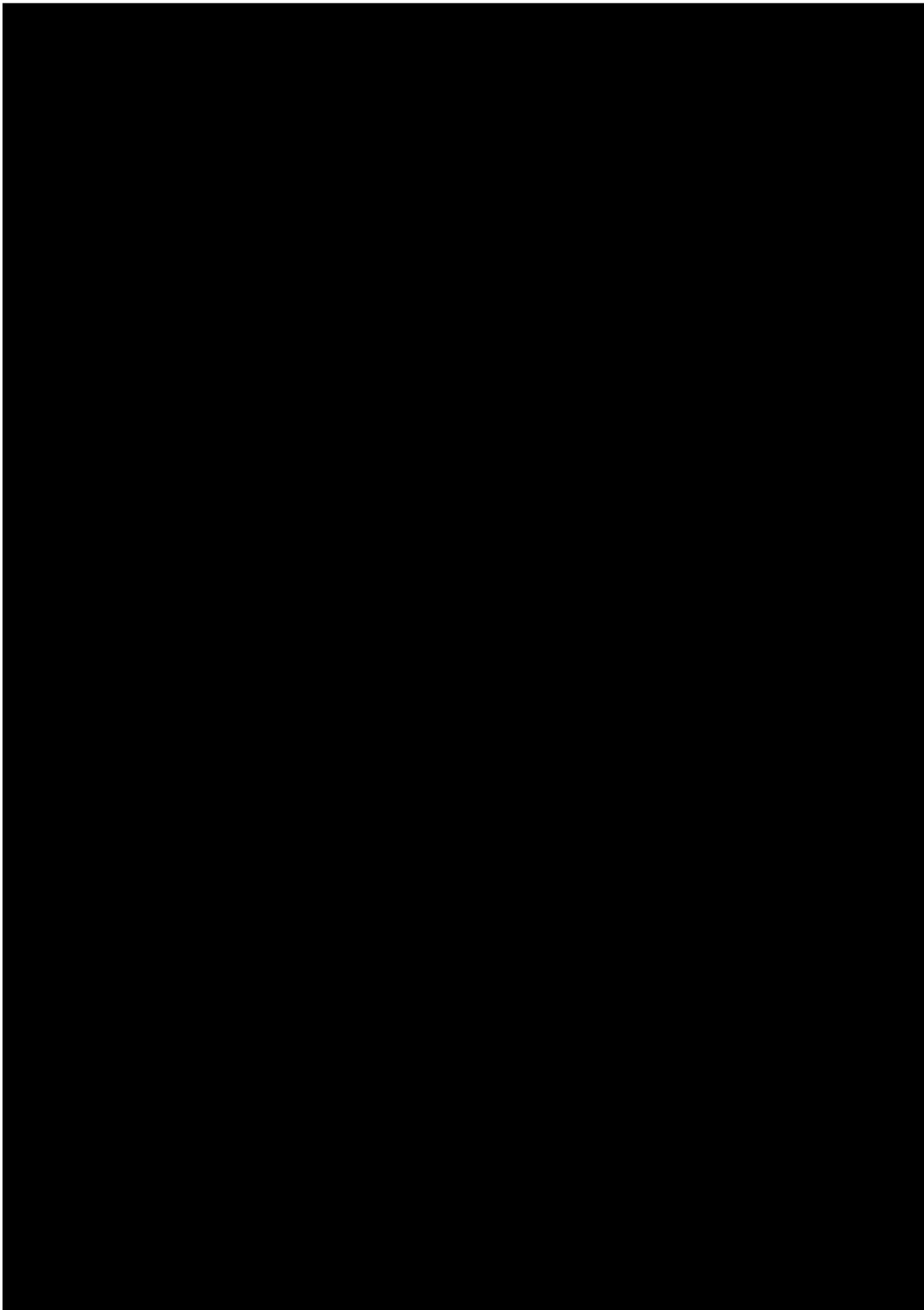
#### *Progettazione delle azioni correttive*

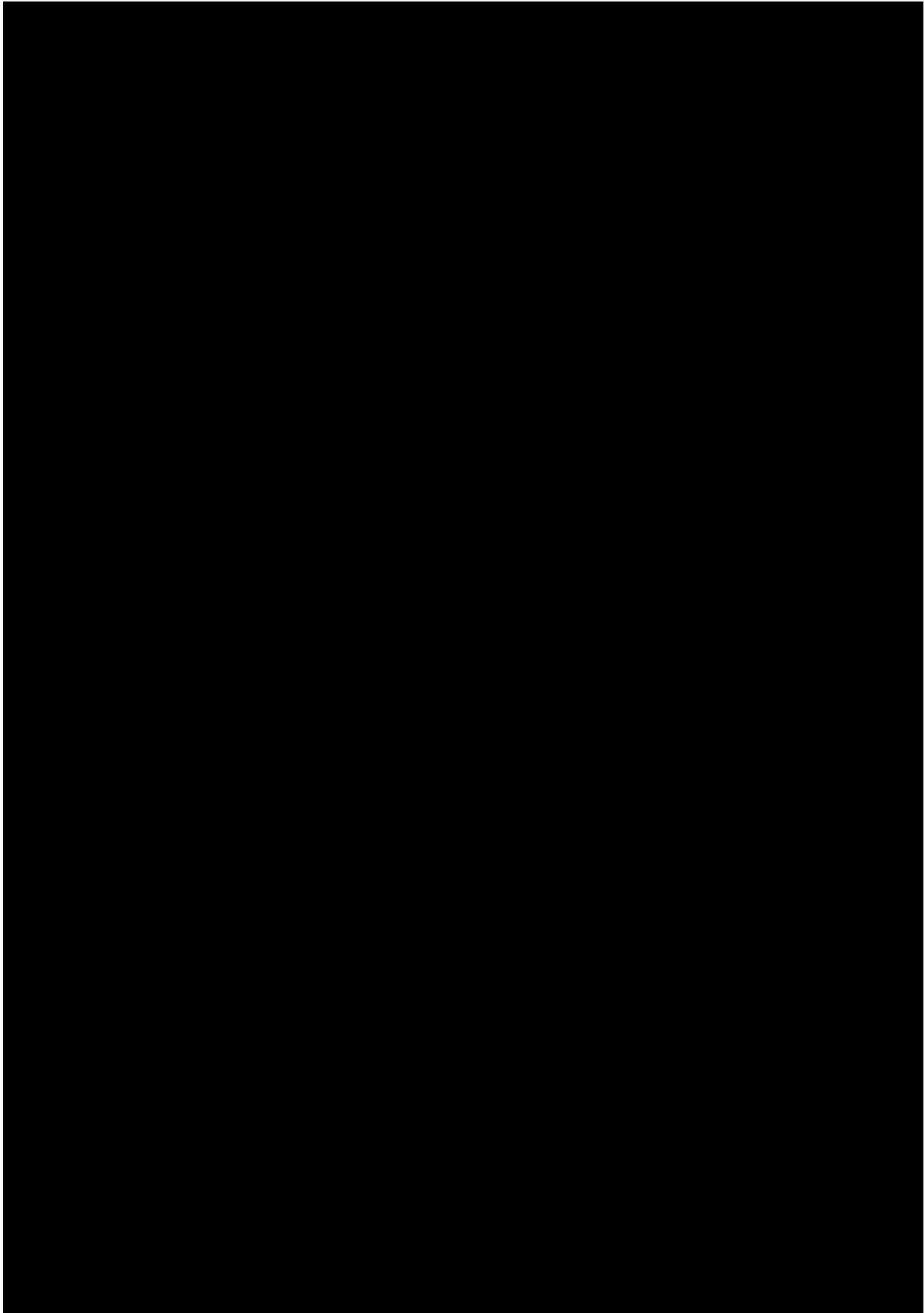


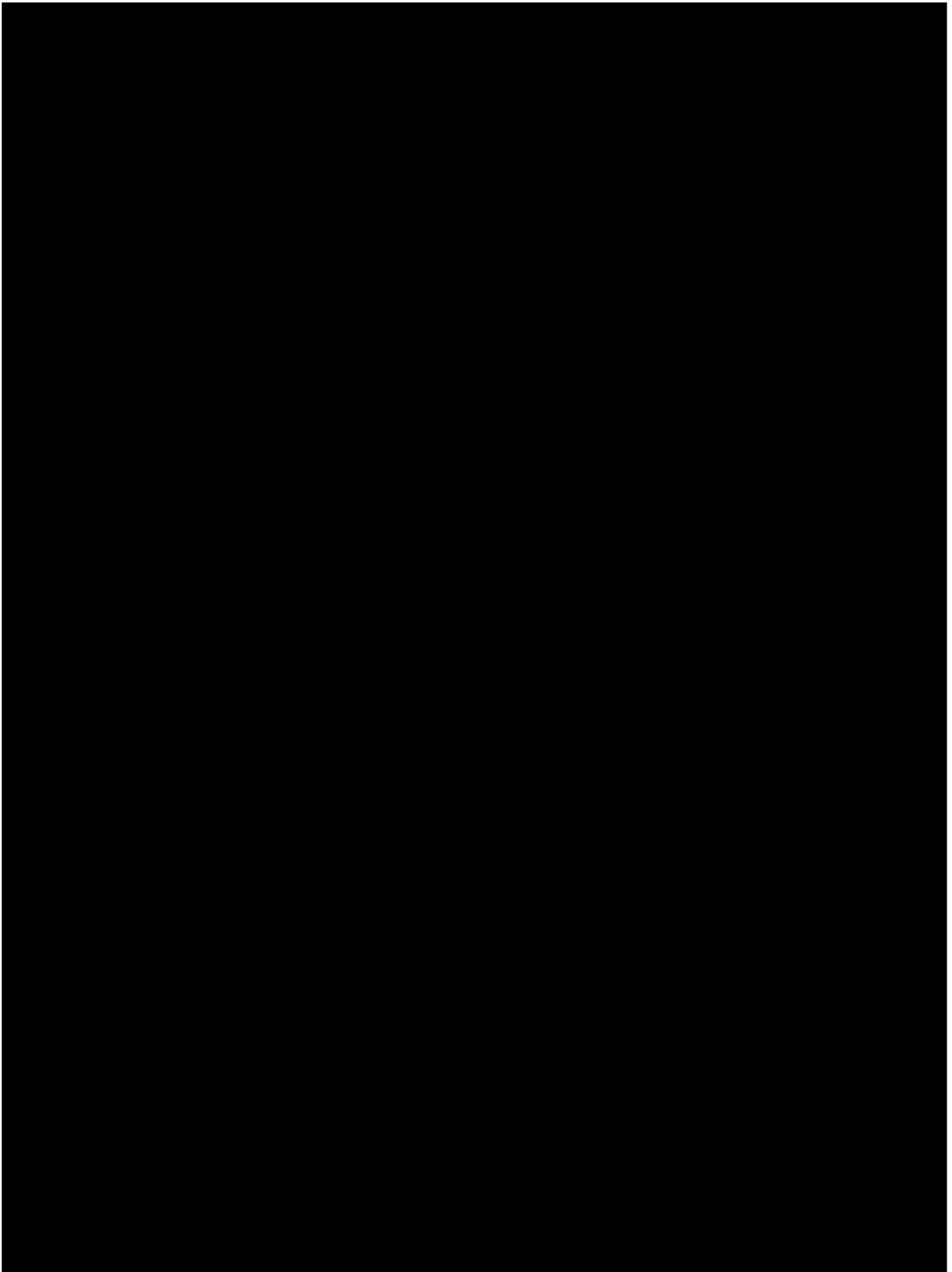
Il sistema di monitoraggio e controllo proposto prevede apposite procedure per la gestione delle non conformità che dovessero manifestarsi durante l'esecuzione delle sessioni di controllo o in fase di analisi dei KPI elaborati: **Azioni Immediate/Interventi di ripristino:** qualora durante l'esecuzione di una visita ispettiva dovessero essere rilevate non conformità, verrà aperto un ticket per il ripristino di una condizione di normalità; **Azioni Correttive:** qualora l'analisi dei KPI mostrasse un disallineamento rispetto alle soglie definite, saranno progettate azioni correttive mediante analisi del processo di erogazione, interviste ai responsabili e agli operatori; **Azioni Preventive:** azioni svolte con l'intento di prevenire anomalie potenziali non ancora verificatesi; tali azioni vengono elaborate prevalentemente a seguito di un trend negativo di un indicatore.

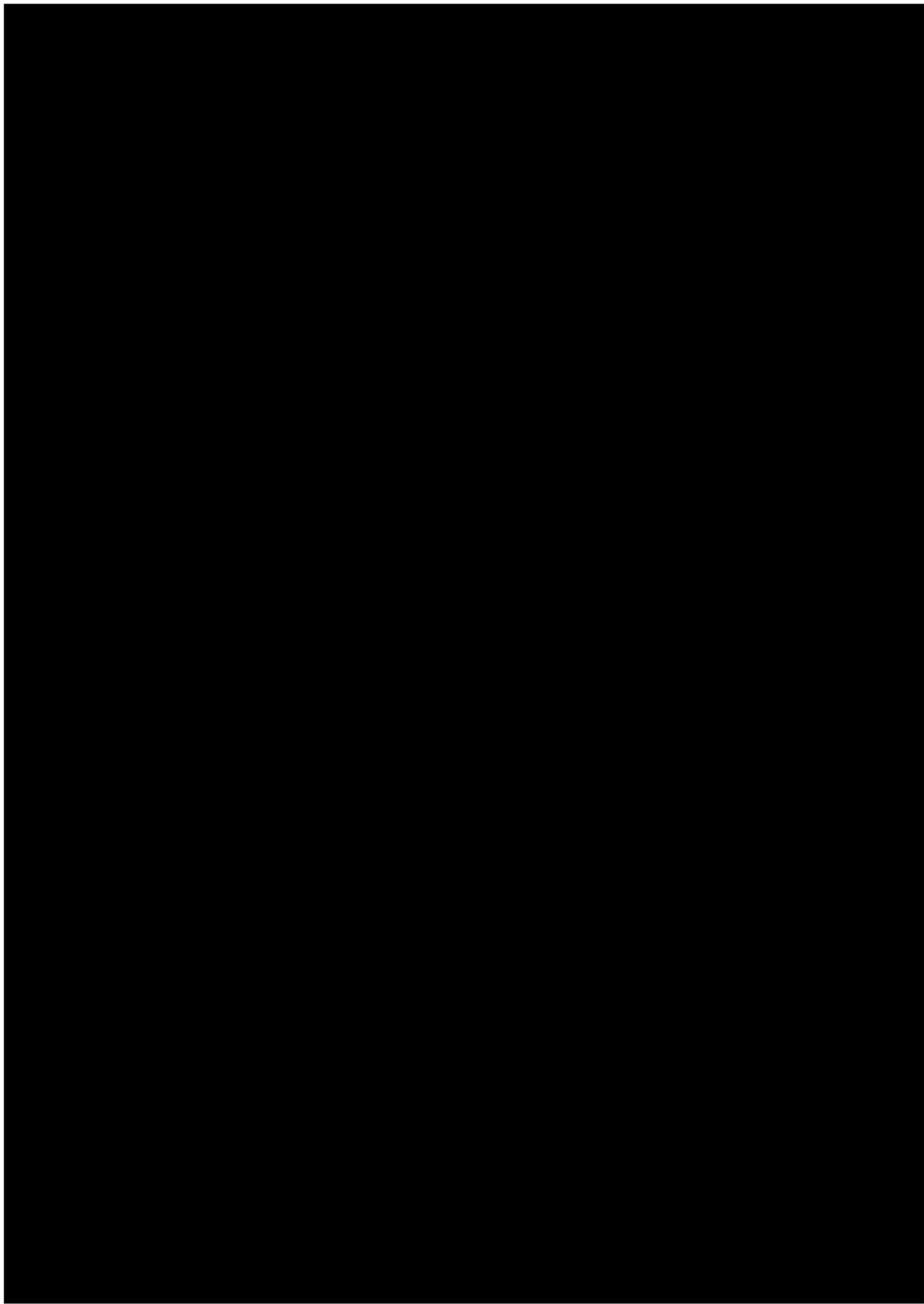
#### *Elaborazione della reportistica*

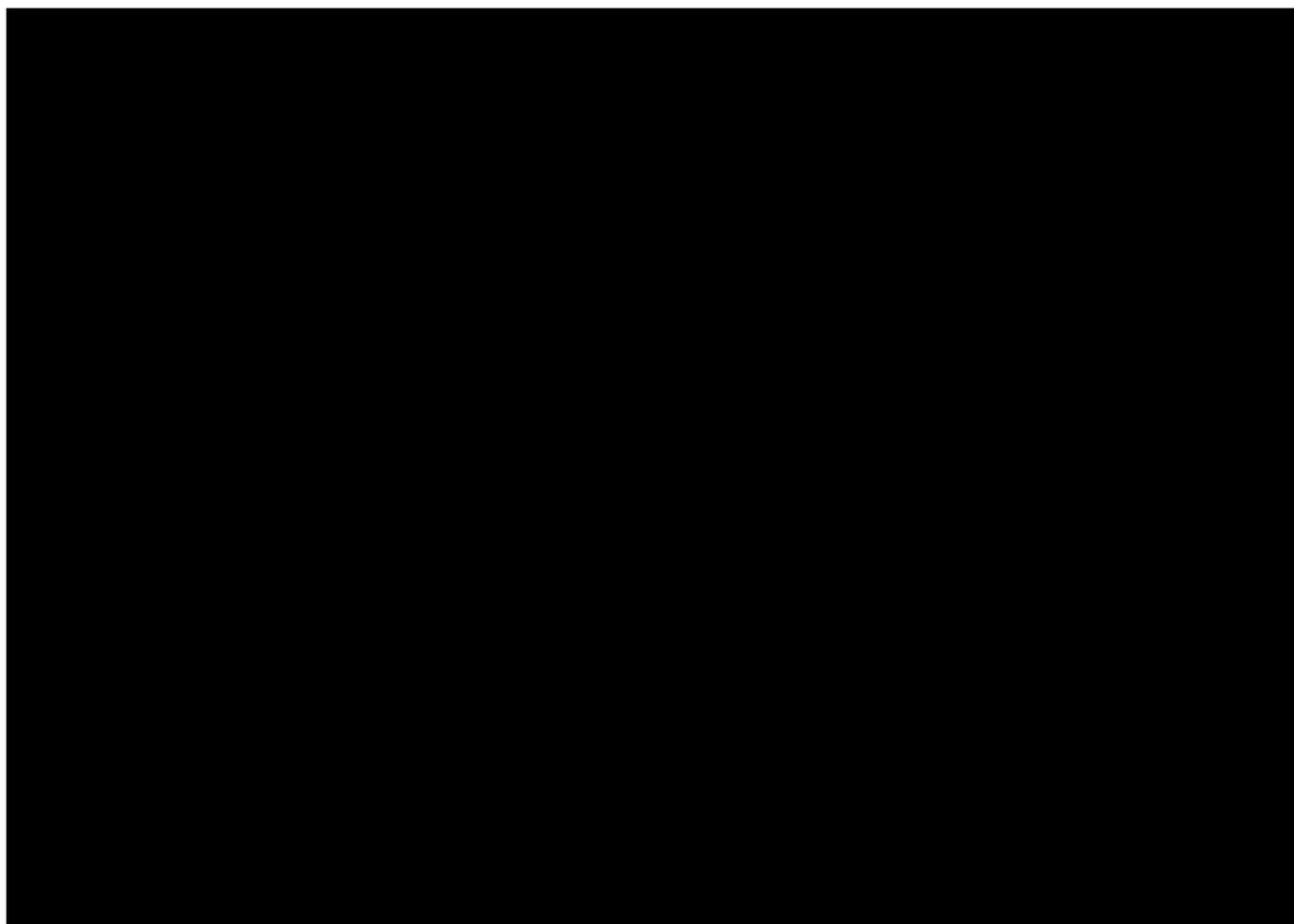












**C.4.b SISTEMA DI CUSTOMER SATISFACTION**



Il Sistema di Customer Satisfaction della Convenzione serve per acquisire consapevolezza degli ambiti di miglioramento dei Servizi erogati presso le strutture delle AC, attraverso il monitoraggio dell'esperienza diretta degli utenti delle strutture stesse e il personale delle AC. In quest'ottica, l'obiettivo del paragrafo è quello di presentare la metodologia che Sicuritalia utilizzerà per la strutturazione del Sistema, per lo sviluppo dei questionari di rilevazione della soddisfazione, nonché, il ragionamento di fondo per la quantificazione/presentazione degli **indicatori di Customer Satisfaction (CS)**.

L'approccio proposto si distingue per completezza, sistematicità e flessibilità, per la facilità di raccolta dei feedback da parte sia dei visitatori/utenti che da parte del personale delle Amministrazioni e per la chiarezza e **semplicità di esposizione dei risultati** (direttamente e tramite la reportistica presentata successivamente).

**PROCESSO DI CUSTOMER SATISFACTION**

<b>Raccolta feedback</b>	Per ogni servizio svolto presso la struttura, viene valutata la soddisfazione tramite set di domande specifici. Saranno assegnati pesi di importanza per ogni sezione, che permetteranno di effettuare un benchmark della soddisfazione complessiva media del visitatore/utente e del personale delle AC
<b>Analisi e individuazione criticità</b>	I dati raccolti vengono elaborati e analizzati. L'analisi dei livelli di soddisfazione registrati consente di individuare gli elementi critici (in particolare quegli aspetti di erogazione del servizio che non raggiungono i valori ritenuti minimi per una buona qualità del servizio erogato).
<b>Miglioramento</b>	Le aree di miglioramento individuate vengono discusse all'interno dall'U.O. Qualità e Ambiente con le figure apicali della struttura organizzativa con l'obiettivo di assicurare la massima qualità e guidare le scelte per il miglioramento nelle aree critiche, migliorando di conseguenza la fruibilità e l'immagine della struttura

Le tecniche di raccolta permettono da una parte di ottenere il massimo riscontro dai visitatori/utenti, dall'altro di garantire che l'intero sistema sia tracciabile e registrato sul Sistema Informativo.

*Modalità di raccolta dati*

L'obiettivo della raccolta dati è quello di ottenere il massimo riscontro, assicurando un campione rappresentativo necessario per le successive valutazioni e decisioni dell'AC e di Sicuritalia. Ovviamente, la rilevazione dati non sarà mai un'attività invasiva in quanto non deve superare la soglia di disponibilità del visitatore; deve essere per contro proposta come parte integrante del servizio ricevuto. Proprio per questa ragione Sicuritalia prevede di applicare modalità di raccolta snelle, semplici e interattive e piacevoli per il visitatore/utente delle strutture delle AC, tendenzialmente restio a fornire informazioni e/o "perdere" tempo con tali indagini. Sono proposti le seguenti forme di raccolta dati.

- **Customer survey**, in formato cartaceo all'interno della struttura stessa e in formato digitale sul portale Web, distribuiti in tutto lo spazio della struttura; assicurano la raccolta dati da un campione rappresentativo sia numericamente che per profili dei visitatori/utenti;

- **Feedback online**, inviati al personale profilato con indirizzo e-mail (gli indirizzi e-mail verranno raccolti attraverso apposite cartoline, previa richiesta di liberatoria all'utilizzo); questa modalità di raccolta assicura un'ampia gamma di informazioni e non disturba l'utente; il carattere volontario e poco invasivo lo rende uno strumento destinato ad utenti naturalmente predisposti ad esprimere la loro opinione;

I questionari digitali in particolare consentono di:

- **acquisire direttamente in formato elettronico le schede di rilevazione** ed eventuali non conformità relative alle prestazioni rese e ridurre la difettosità di processo insita nella raccolta dati/compilazione delle schede di rilevazione su carta;

- **centralizzare l'acquisizione** e la consultazione delle informazioni in un'unica banca dati condivisa, con relativo **azzeramento delle tempistiche di comunicazione** tra gli attori coinvolti; razionalizzazione delle attività di analisi delle prestazioni rese; possibilità di modellazione del dato per successiva produzione di reportistica "evoluta".

#### Contenuti dei questionari

I contenuti e la struttura dei questionari di Customer Satisfaction sono progettati per garantire un'efficace monitoraggio delle preferenze dell'utente della struttura e costruire uno strumento di supporto flessibile nel processo di miglioramento continuo del servizio. La scelta delle aree di valutazione permette a Sicuritalia di conmetterle immediatamente alle aree di miglioramento dei servizi prestati e fornire alla AC il feedback richiesto.

Come valuta il personale del servizio di vigilanza in relazione...	Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo	Non so
1. Al rispetto della programmazione definita (giorni, orari, ecc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Al rispetto dei luoghi o dei percorsi stabiliti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Allo svolgimento dei compiti assegnati?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. Alla cortesia e disponibilità mostrate in caso di necessità?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Alla chiarezza/completezza delle informazioni fornite?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Alla competenza e professionalità dimostrate?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. Al decoro generale (divisa pulita, in ordine, ecc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. All'efficacia con cui ha risolto eventuali situazioni di criticità?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Alla Chiarezza/cortesia degli operatori di Call-Center	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Se avete valutato il servizio di vigilanza come insoddisfacente o per una di queste, si prega di specificare il motivo qui sotto					
11. Indicare eventuali aspetti che potrebbero essere migliorati					
12. Come valuta la qualità globale del servizio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I risultati ottenuti e l'approccio statistico utilizzato verranno descritti presentando le seguenti informazioni:

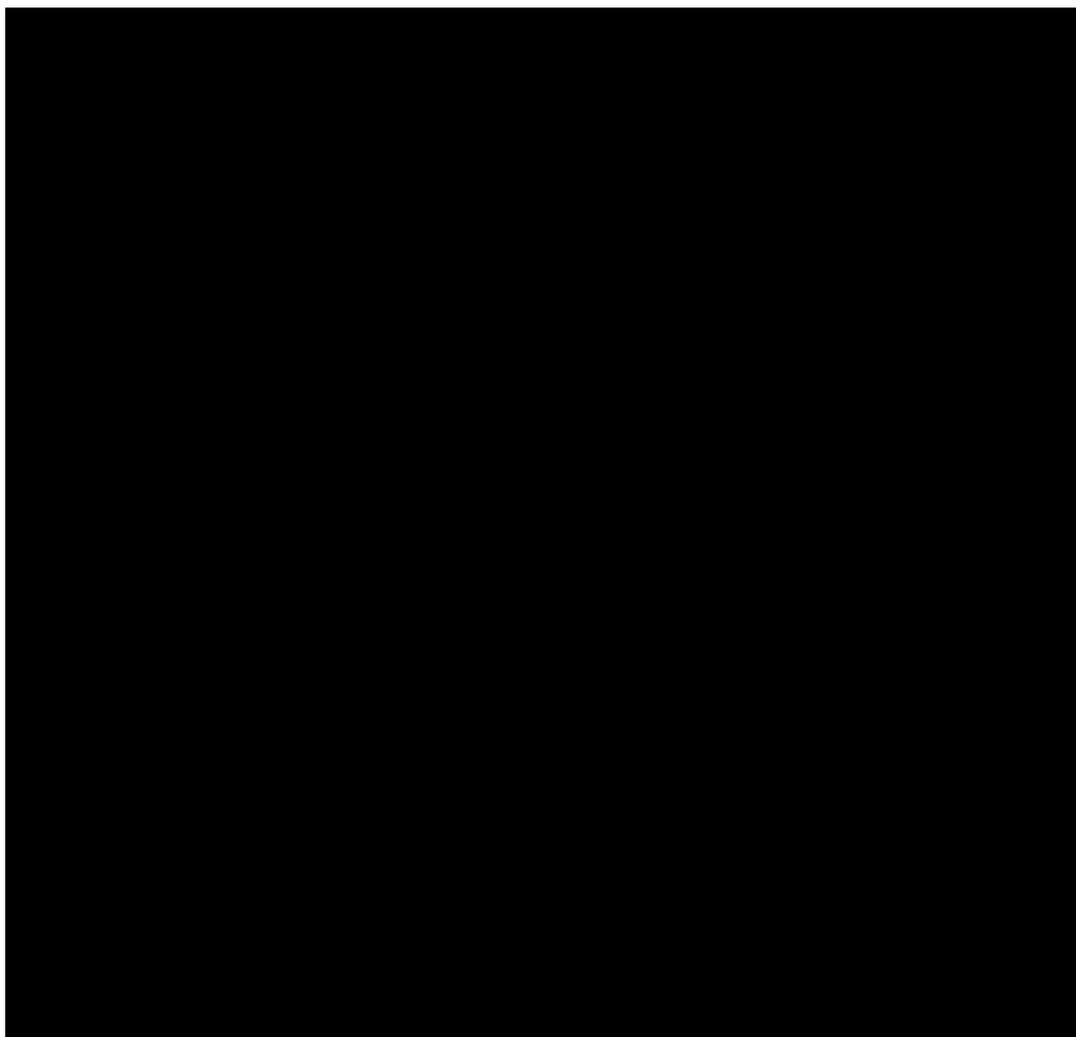
- **nota metodologica**: informazioni necessarie a valutare l'affidabilità statistica dei dati e le scelte interpretative utilizzate. Sono presentati:

- ✓ pesi utilizzati per la costruzione del Customer Satisfaction Index relativamente ai punti di contatto;
- ✓ scala di valutazione;
- ✓ rilevanza del campione (numerosità, intervallo di confidenza e margine di errore).

- **profilazione del campione**: viene descritta la composizione del campione rilevato

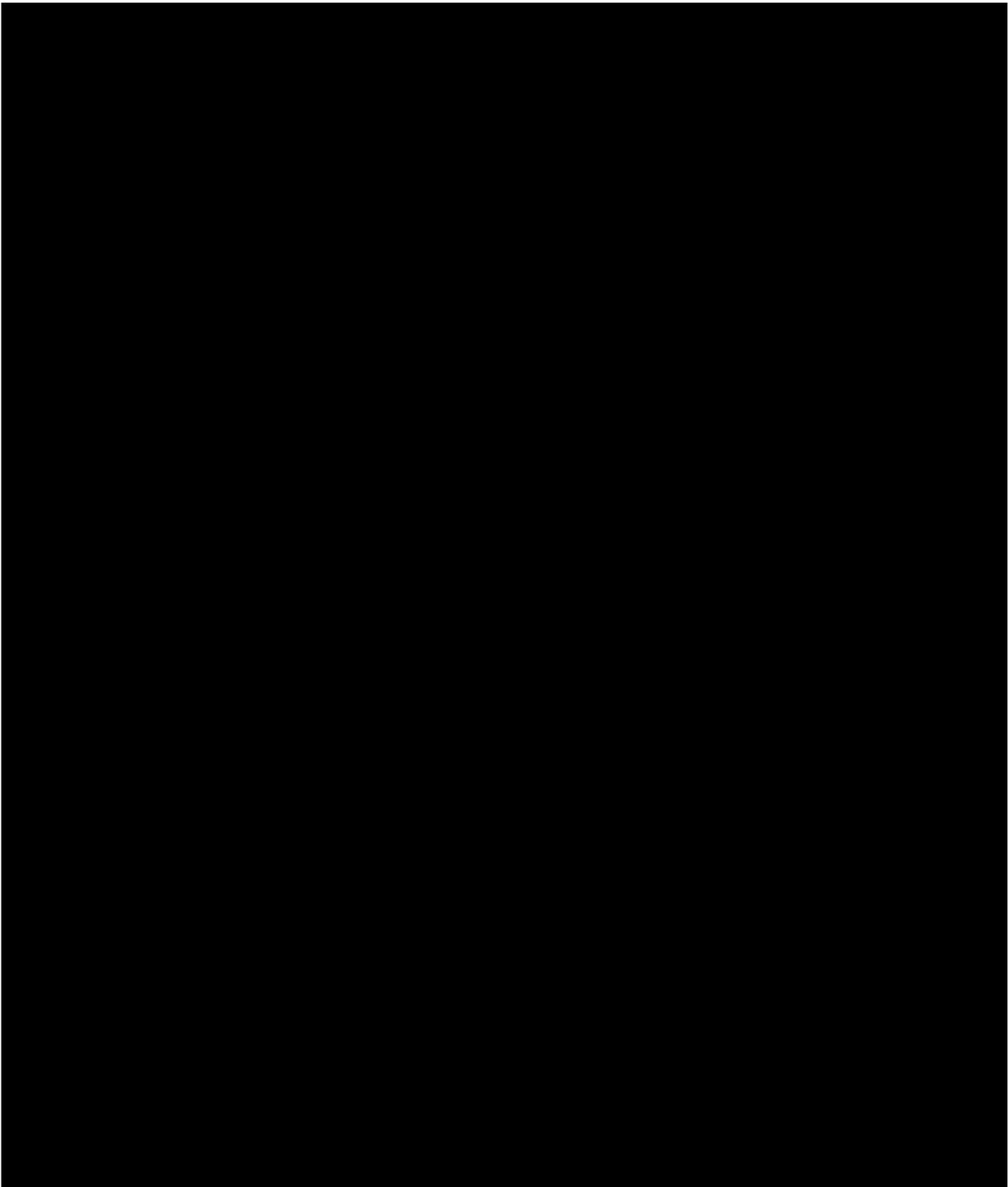
- **indici sintetici di soddisfazione**: sono riportati i dati più rappresentativi dell'indagine condotta, queste informazioni di sintesi permettono di visualizzare una rappresentazione schematica dei risultati ed individuare i punti critici rilevati.

Gli indici verranno presentati in forma di infografica, con poche indicazioni, semplici e di facile lettura. L'immagine che segue ne costituisce un esempio esemplificativo.

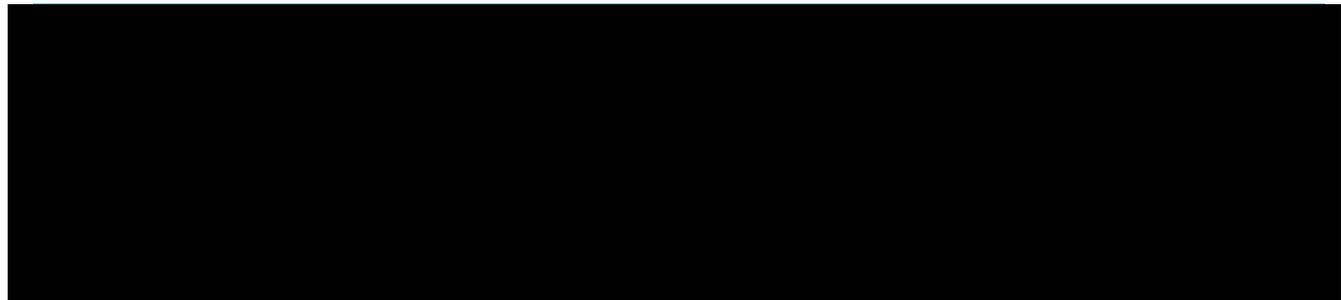


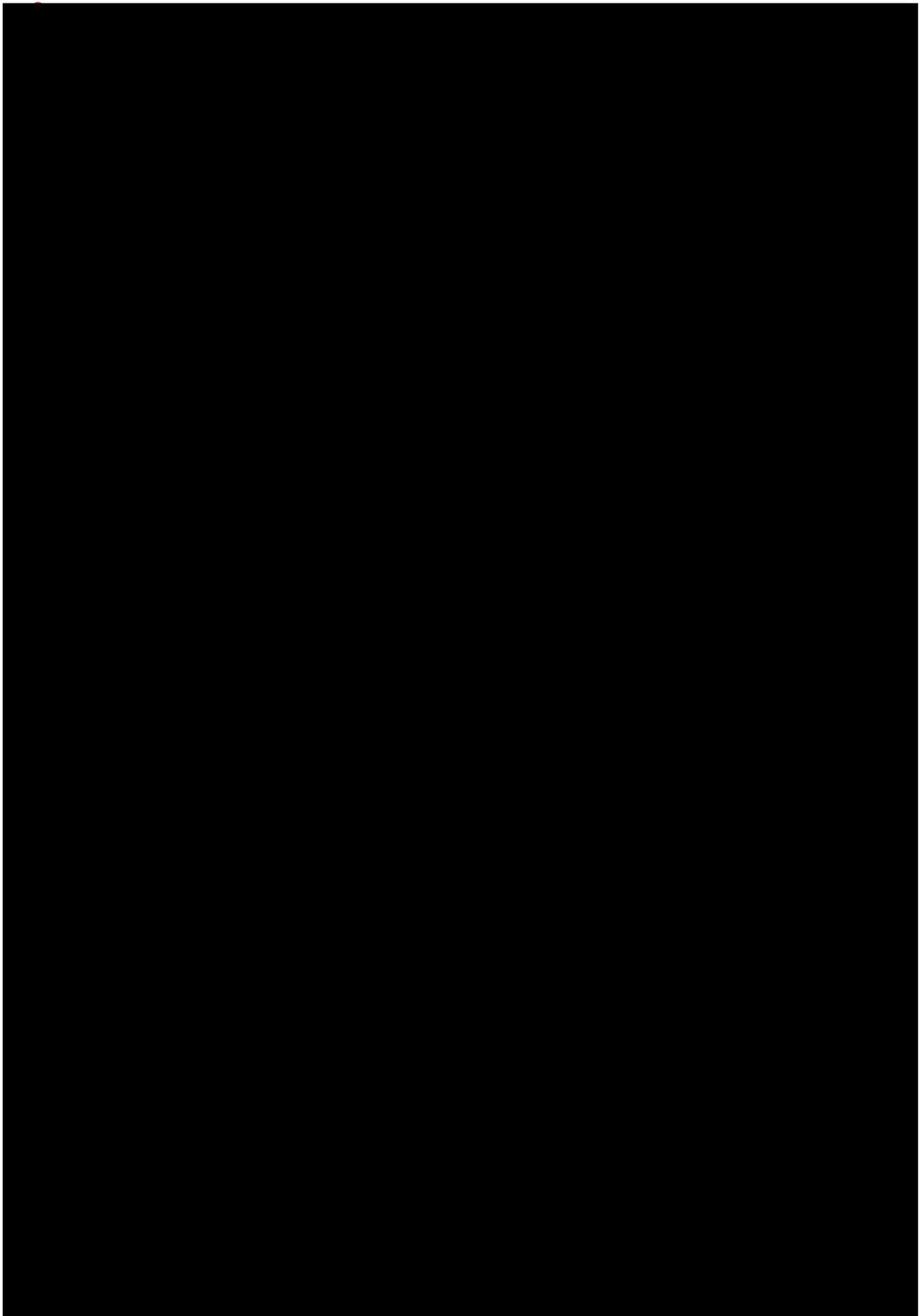
### **C.5 PERCORSI FORMATIVI E/O DI AGGIORNAMENTO CHE L'OFFERENTE INTENDE IMPLEMENTARE PER LA CORRETTA EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Coerentemente con gli obiettivi aziendali e con gli obblighi di legge, Sicuritalia sarà particolarmente attento alla formazione delle proprie risorse umane, in modo da assicurare lo sviluppo ed il continuo miglioramento sia delle competenze tecnico-operative, sia delle capacità gestionali e relazionali degli operatori. L'esperienza pluriennale di Sicuritalia nella gestione di servizi analoghi a quelli oggetto della procedura ha permesso di sviluppare un Piano di Formazione continua dedicato a tutti gli operatori impiegati nell'appalto. Attraverso la Struttura di Supporto al Governo dedicata alla Gestione del Personale e alla Formazione, Sicuritalia ha sviluppato un **Piano di Formazione ed Informazione** interno mirato al mantenimento degli elevati standard di qualità che caratterizzano la gestione del servizio, in cui sarà definita la formazione cui saranno sottoposti tutti gli operatori di Sicuritalia in funzione del ruolo rivestito. All'interno del Piano saranno inoltre riportati: gli obiettivi annuali in termini di competenza; le strategie e gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi; il programma e le modalità di attuazione dei corsi formativi ed informativi; il piano di formazione delle figure con responsabilità di coordinamento; gli strumenti di rilevazione del grado di apprendimento; una relazione in merito alla rispondenza tra le problematiche rilevate e le azioni formative intraprese. La realizzazione e messa in opera del Piano di Formazione e Informazione di Sicuritalia si snoda attraverso una serie di attività individuate sulla base di una metodologia strutturata nelle seguenti fasi:

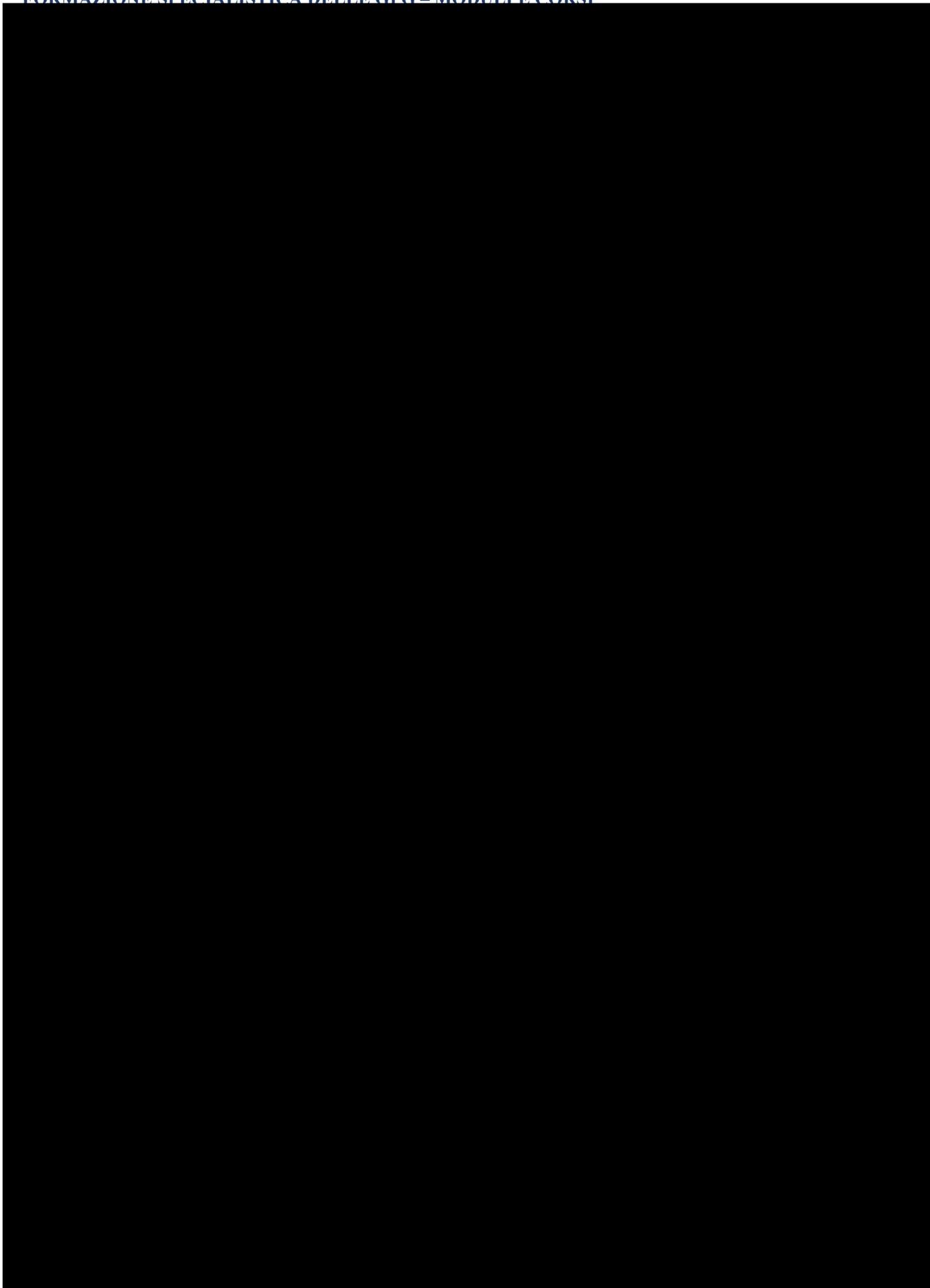


**FORMAZIONE BASE MINIMA DELLE GPG**

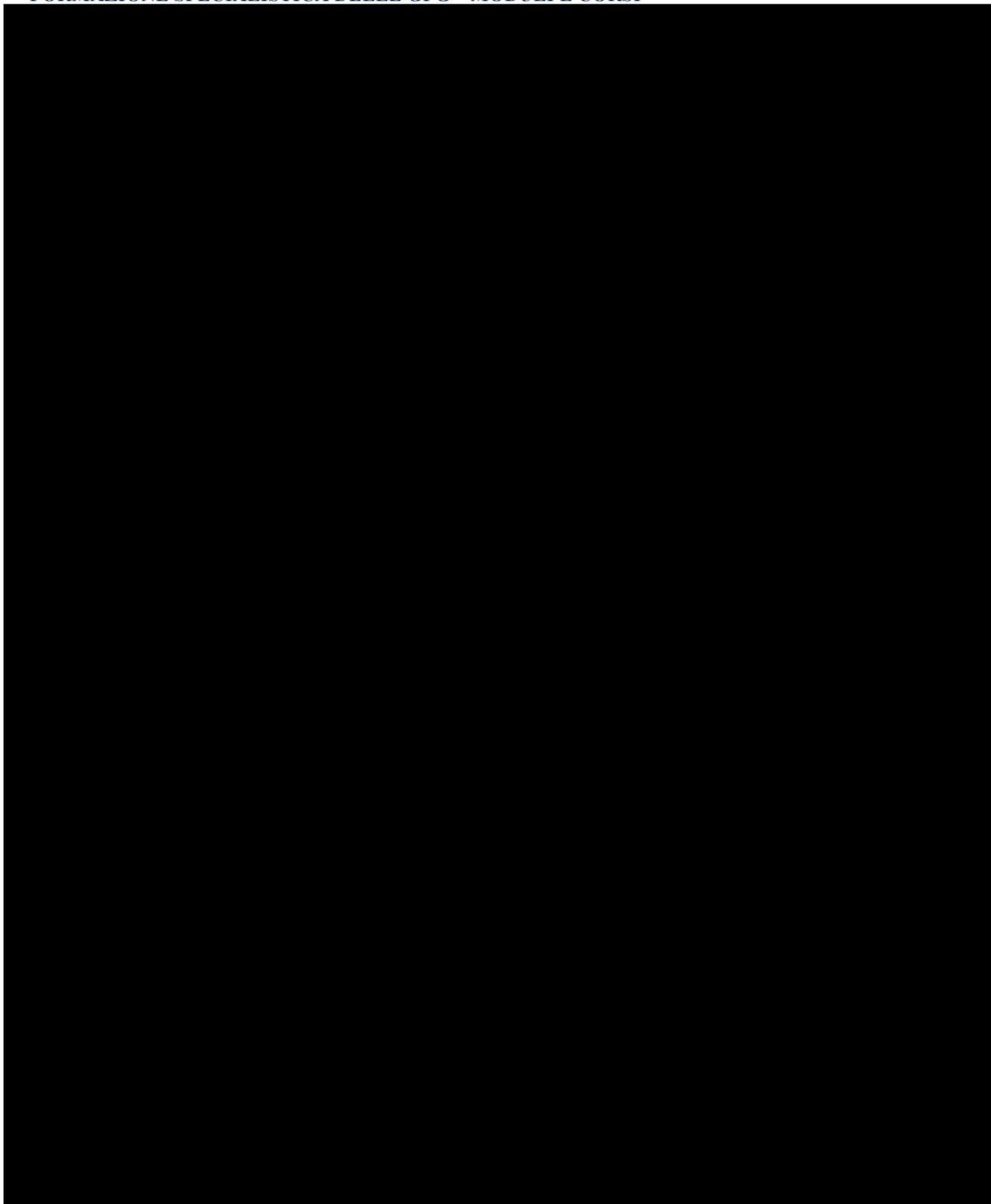




FORMAZIONE SPECIALISTICA DELLE GPG – MODULI E CORSI



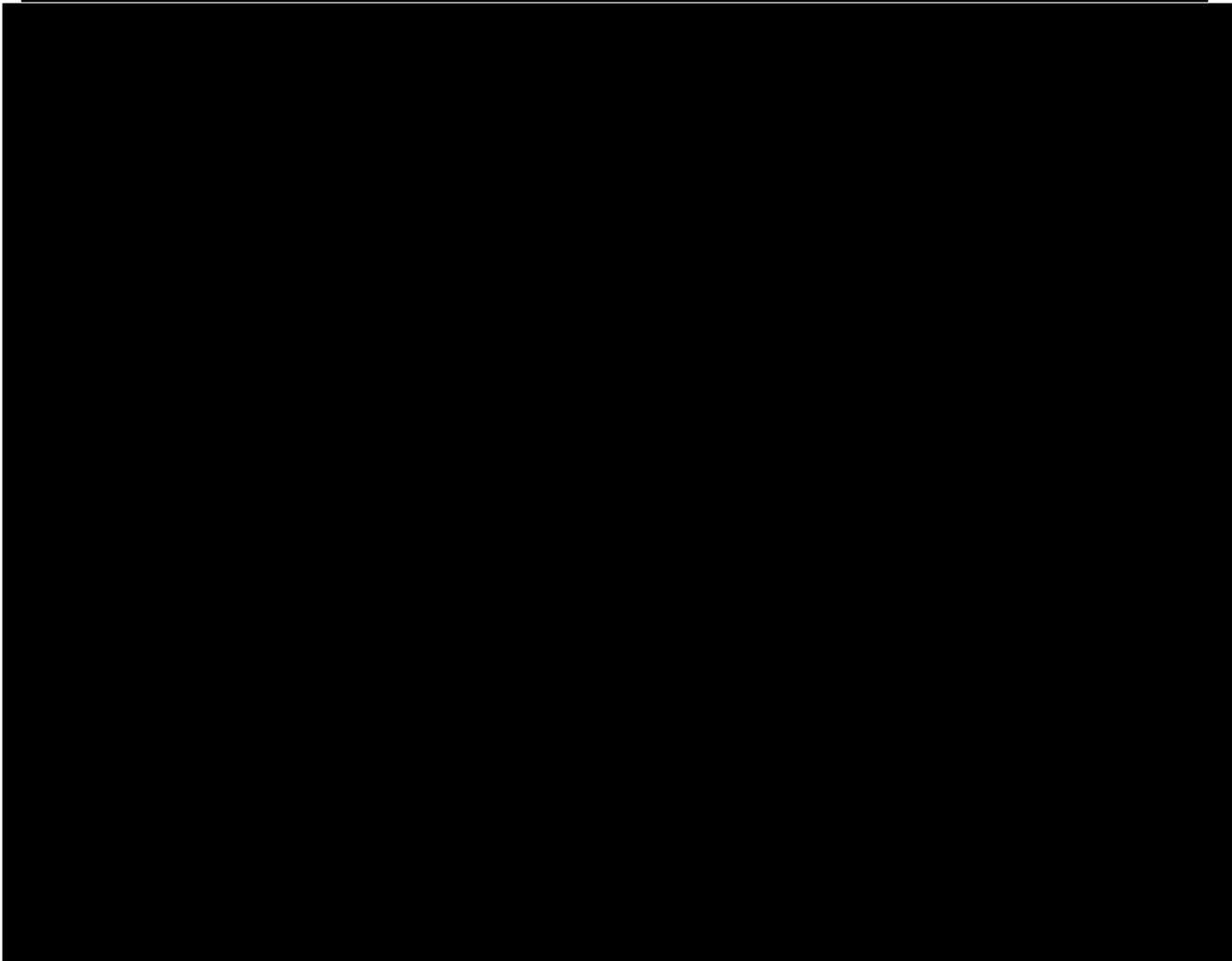
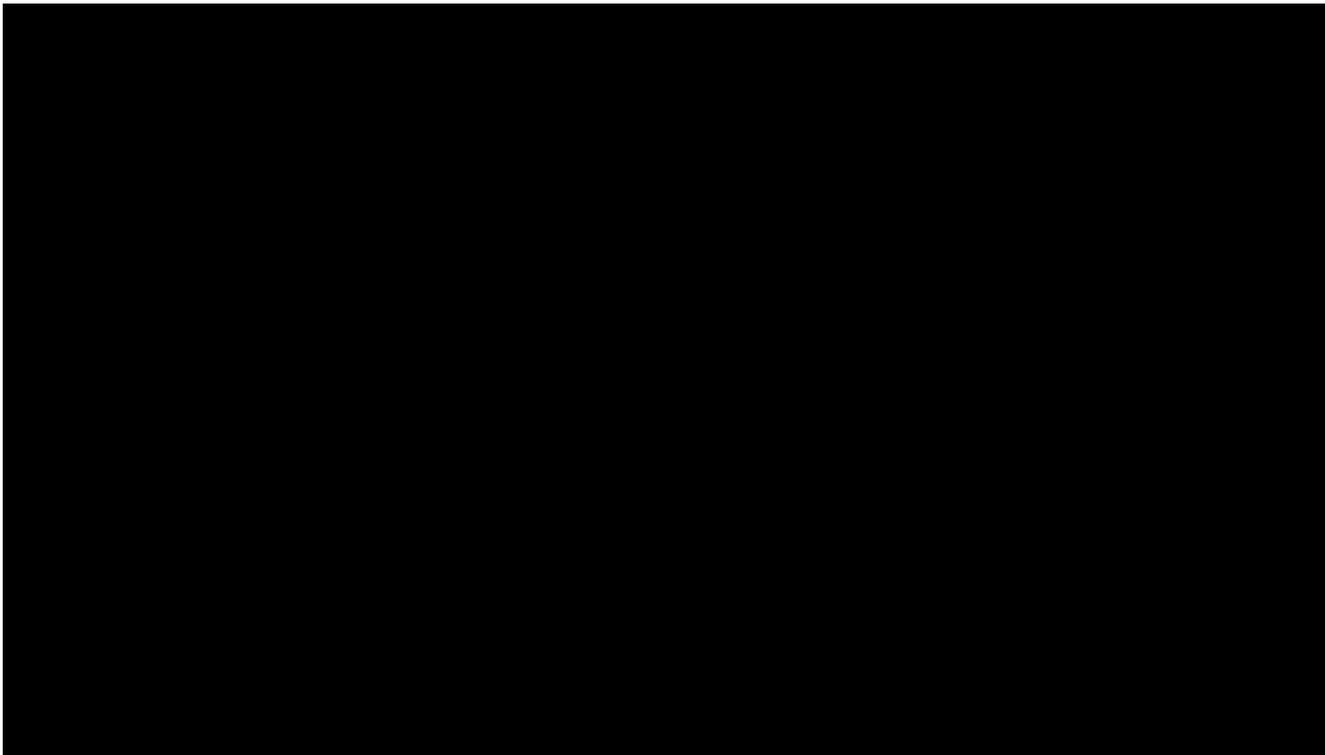
**FORMAZIONE SPECIALISTICA DELLE GPG – MODULI E CORSI**

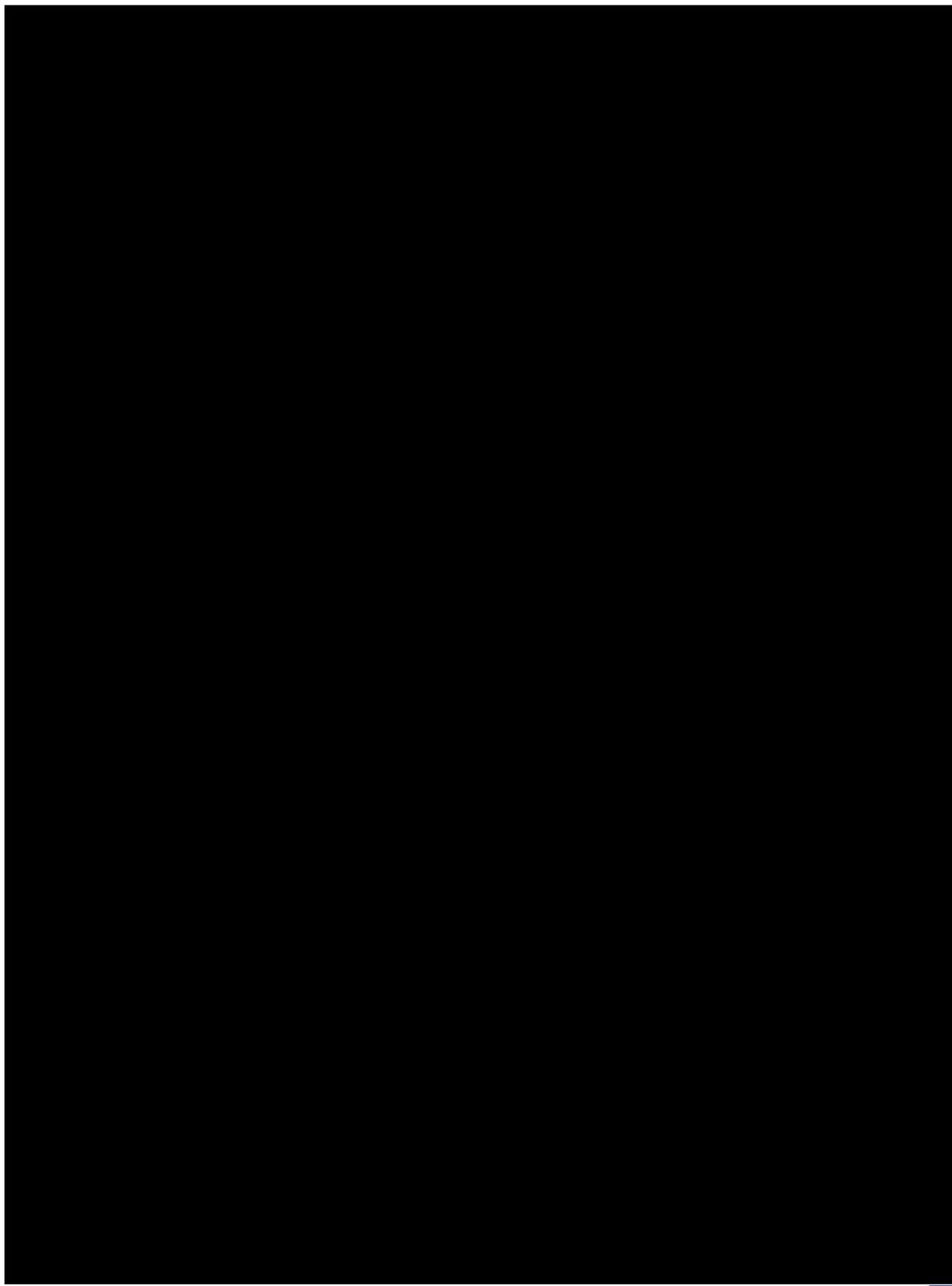


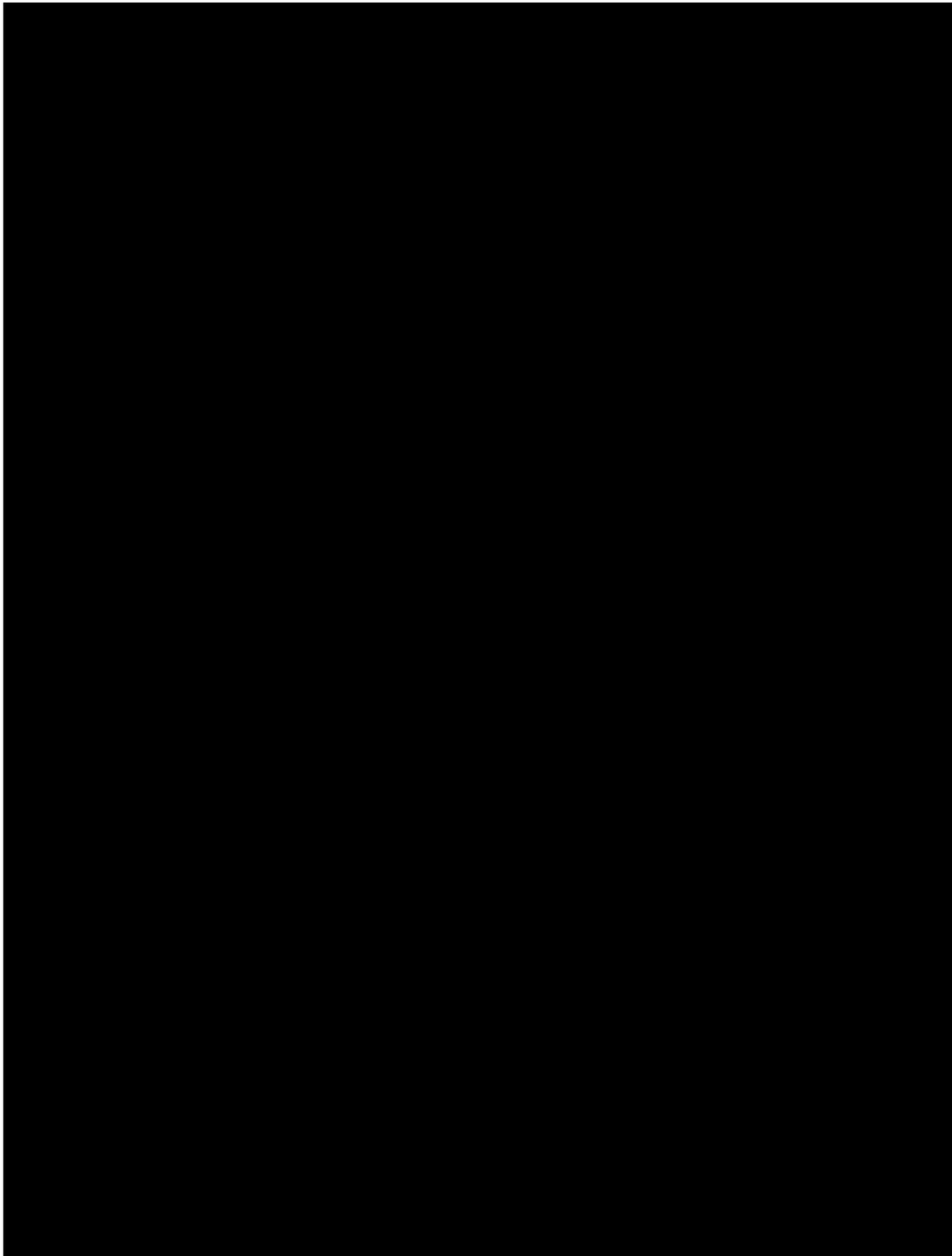
**FORMAZIONE SPECIALISTICA DELLE GPG – MONTE ORE ANNUO**

Anno 1 | Anni 2..n

FORMAZIONE SPECIALISTICA DELLE GPG – MONTE ORE ANNUO	Anno 1	Anni 2..n







## D. SICUREZZA, AMBIENTE E GESTIONE DELLE EMERGENZE

### D.1 PROCEDURE INERENTI ALLA GESTIONE DELLA SICUREZZA

#### D.1.1 OHSAS 18001 O AGGIORNAMENTI SUCCESSIVI

Sicuritalia è in possesso della Certificazione in materia di sicurezza e salute dei lavoratori UNI ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL), successiva alla Certificazione OHSAS 18001.

Si riporta la Certificazione nel documento *Allegato 1\_Certificazione Sicurezza*.

#### D.1.2 ISO 14001:2015

Sicuritalia è in possesso della Certificazione in materia di sistemi di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale.

Si riporta la Certificazione nel documento *Allegato 2\_Certificazione Ambientale*.

### D.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE E DI REPERIBILITÀ

I paragrafi che seguono illustrano tutte le strategie e iniziative che Sicuritalia predisporrà per fronteggiare eventuali situazioni di emergenza che richiedano il pronto intervento degli operatori.

#### D.2.1 Manuale di gestione emergenze e Contingency Plan



*Sicuritalia ha elaborato un **Manuale di gestione delle emergenze (MGE)** e di un **Piano di Contingency (PC)** che individuano e descrivono in maniera chiara ed efficace le procedure necessarie a fronteggiare le eventuali emergenze che si dovessero presentare e ristabilire nel più breve tempo possibile la **continuità operativa** (dei servizi erogati e delle attività specifiche delle AC).*

Le emergenze che potenzialmente potrebbero accadere all'interno del perimetro oggetto di convenzione possono essere di varia natura e complessità in relazione alla tipologia stessa di AC, e possono comprendere incendi, contaminazioni con materiali pericolosi, attacchi terroristici, ricezioni di pacchi sospetti, interruzioni di corrente, materiali pericolosi, riconoscimento di individui sospetti, ecc. In caso di emergenza, la conoscenza e l'azione decisiva possono evitare problemi e salvare vite umane.

Di seguito vengono quindi descritti i due strumenti progettati da Sicuritalia che permettono di prevenire (**Manuale di Gestione Emergenze – MGE**) e gestire in maniera efficiente le emergenze che possono verificarsi (**Piano Operativo di Emergenza – POE**).

#### *Manuale di gestione delle emergenze (MGE)*

Il MGE è uno strumento di supporto operativo alle GPG in quanto, **per ogni tipologia di emergenza, presenta una procedura specifica da seguire, che individua puntualmente tutte le azioni che le GPG devono effettuare per fronteggiarla.**

Questo tipo di approccio ha permesso, in altre convenzioni, di gestire con successo un numero notevole di potenziali eventi, eliminando il rischio di potenziali conflitti o incoerenze che potrebbero emergere tra gli operatori su come comportarsi all'accadere di un determinato evento. La mappatura viene realizzata dopo aver consultato ed eventualmente integrato informazioni raccolte in fase di sopralluogo, circolari e altri documenti emessi dall'AC, il Piano di Emergenza in vigore presso quel sito e le procedure attualmente utilizzate dal Fornitore uscente.

La **consultazione del manuale** sarà **semplificata ed ottimizzata** attraverso la disponibilità di una **versione digitale**, consultabile dalle GPG attraverso il proprio smartphone, o dal personale delle AC attraverso il Portale web: la digitalizzazione consente di indicizzare i contenuti, rendendo notevolmente più veloci ed interattive le attività di consultazione e ricerca da parte degli operatori, velocizzando i tempi di intervento. Di seguito sono sintetizzate le informazioni e i dati contenuti nel MGE: le sezioni potranno essere soggette ad integrazioni, per rendere perfettamente idonei i contenuti alla realtà di ciascuna AC.

#### SEZIONI MANUALE MGE

<b>SEZIONE 1</b>	<b>Introduzione generale</b> del Manuale, che sintetizza i principali dati storici relativi a Sicuritalia e alle AC convenzionate. La sezione conterrà inoltre il dettaglio delle informazioni relative alla singola AC convenzionata descrivendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● le esigenze di sicurezza riscontrate durante la redazione del PDI;</li> <li>● modalità di progettazione dei servizi;</li> <li>● regole generali da seguire in caso di emergenza.</li> </ul>
<b>SEZIONE 2</b>	<b>Organizzazione per l'emergenza</b> (ruoli, nominativi, reperibili e numeri di emergenza).
<b>SEZIONE 3</b>	<b>Procedure in caso di emergenza per sito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incendio;</li> <li>● Evacuazione dell'edificio;</li> </ul>

## SEZIONI MANUALE MGE

- Emergenze mediche;
- Dimostrazioni, manifestazioni, disordine pubblico;
- Emergenze mediche
- Calamità naturali;
- Minaccia di bomba;
- Emergenza impiantistica (blocco ascensore, blocco sistema di raffrescamento/riscaldamento);
- Minaccia umana/aggressione, furto;
- Accattonaggio/venditori abusivi.

## SEZIONE 4 Piano Sinottico dell'edificio

*Piano Operativo di Emergenza (POE)*

Il **Piano Operativo di Emergenza** sviluppato da Sicuritalia contiene il quadro di riferimento per il protocollo di risposta alle emergenze. Esso è destinato a fungere da archivio centralizzato per le informazioni, i compiti e le procedure necessarie a guidare le decisioni tempestive e decisive di Sicuritalia per mitigare eventuali interruzioni perturbatrici o prolungate delle normali operazioni. Queste linee guida sono particolarmente importanti durante le emergenze, quando la causa dell'interruzione è tale che una pronta ripresa delle operazioni richiederebbe una risposta elevata alle normali procedure operative quotidiane.

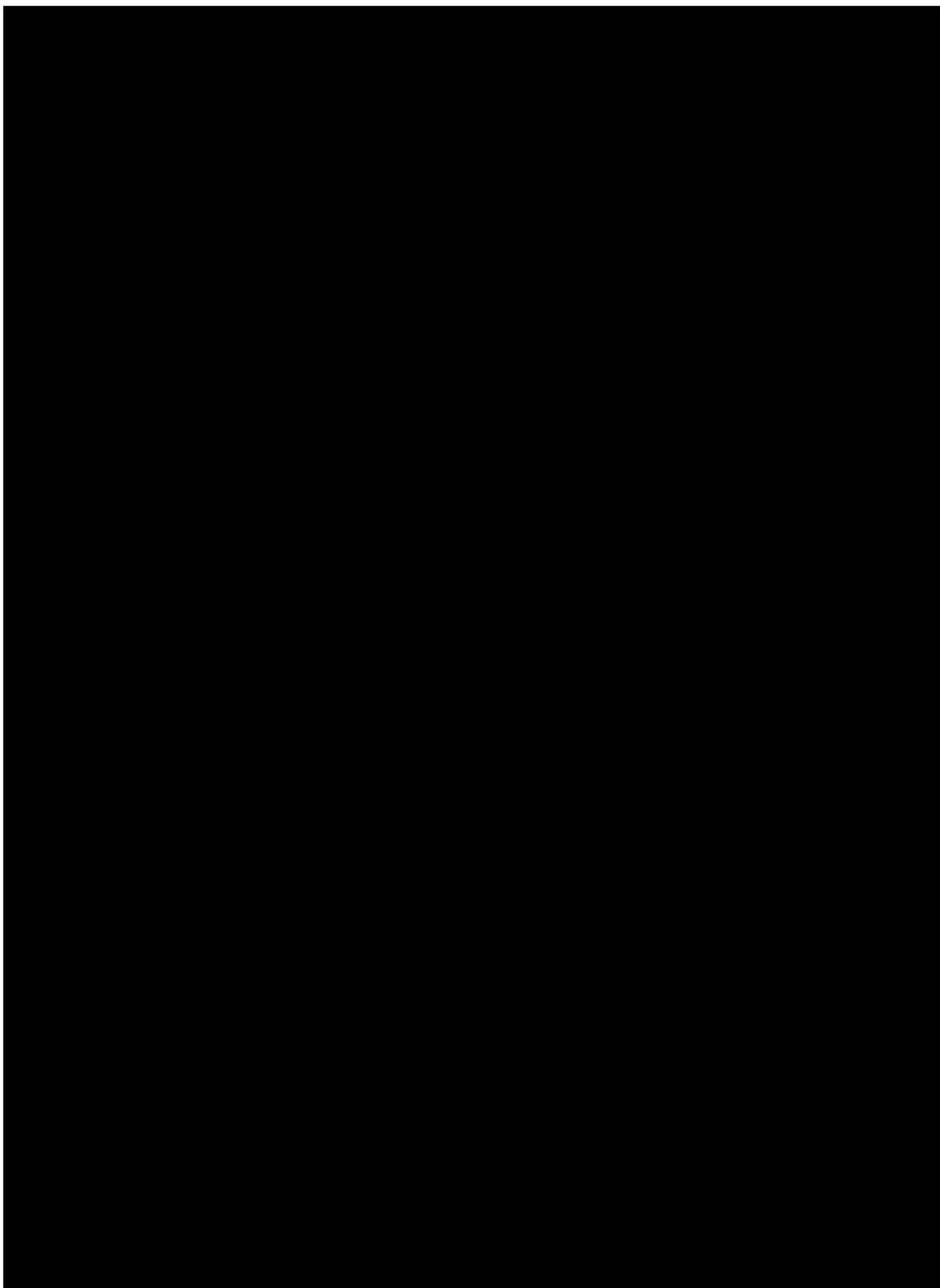
Nel corso degli anni, Sicuritalia ha fatto leva sul proprio Contingency Plan e ha perfezionato le procedure di emergenza per rispondere a situazioni che costituiscono una minaccia per il normale svolgimento dei servizi oggetto di gara. Questo documento è stato progettato per fornire un quadro di riferimento per la risposta alle emergenze e può essere personalizzato in base alle esigenze emergenti da ciascuna AC.

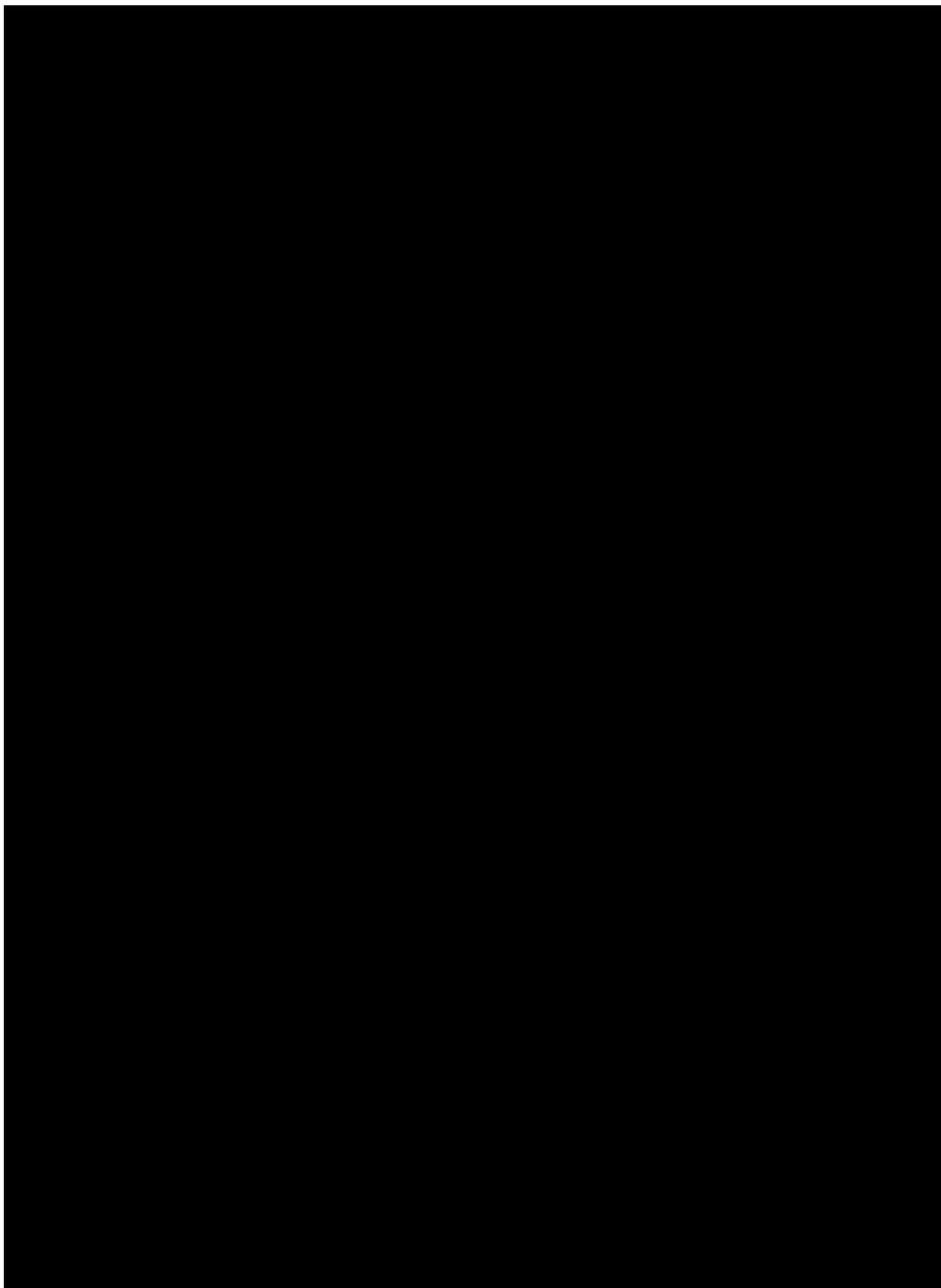
Il **Business Continuity Planning** (BCP) è una parte importante delle responsabilità generali di "gestione del rischio" di ogni manager. La pianificazione della continuità di Sicuritalia riflette la pubblicazione della Commissione Internazionale ASIS sulle linee guida, Business Continuity Guideline: Un approccio pratico per la preparazione alle emergenze, la gestione delle crisi e il disaster recovery. I compiti e le procedure descritte nel nostro Piano operativo di emergenza rappresentano l'impegno di Sicuritalia nel mantenere la normalità operativa in situazioni di emergenza/disastro e nell'assicurare la continuità operativa dei propri addetti anche in scenari peggiori.

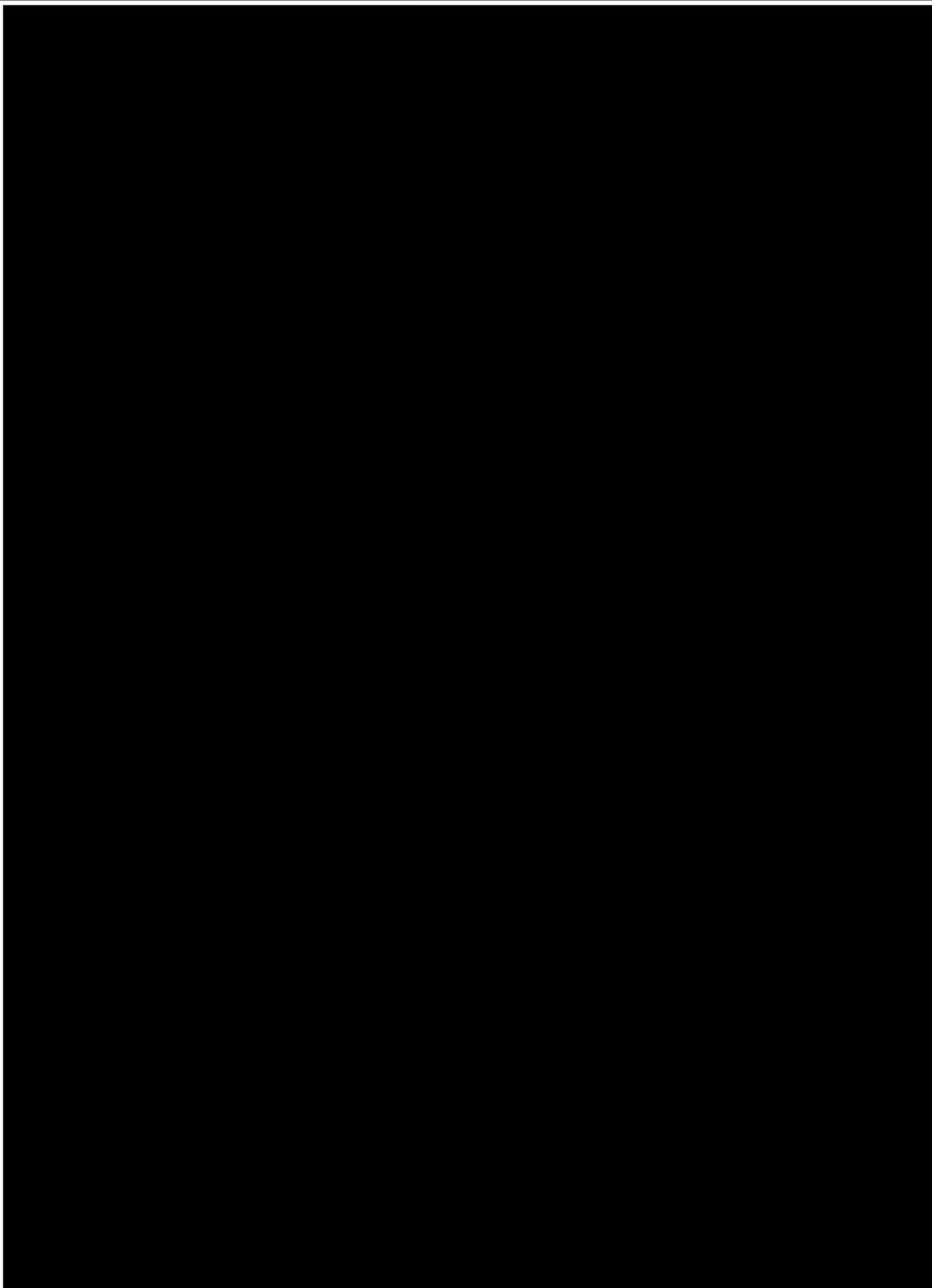
Il piano è un'attività in **costante aggiornamento**, come dimostrato dalla recente introduzione della definizione delle misure e delle risorse necessarie a garantire la continuità dei servizi anche a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19 attualmente ancora in corso, quali:

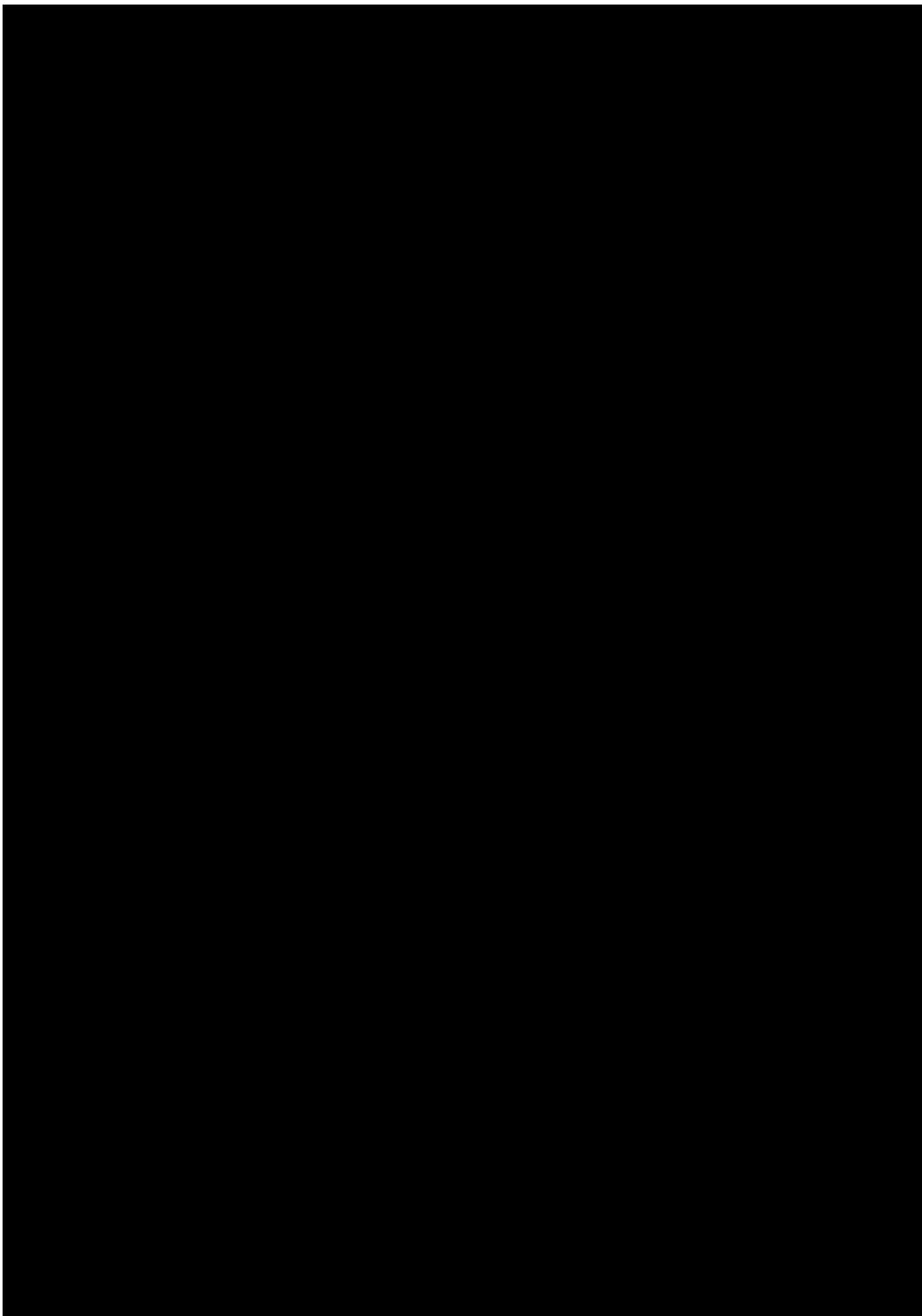
- identificare e monitorare le emergenze e le pandemie e il loro impatto sulla forza lavoro;
- rispettare tutte le normative applicabili in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro (OH&S);
- mantenere i livelli di servizio costanti durante eventi di emergenza estesi, come le pandemie, che possono verificarsi in ondate ripetitive;
- dare priorità e dispiegare una forza lavoro limitata o in diminuzione, e avere riserve pronte a soddisfare le elevate richieste di personale;
- educare e proteggere la forza lavoro per ridurre al minimo l'impatto operativo;
- acquisire, immagazzinare e distribuire i dispositivi di protezione del personale (DPI);
- comunicare con il Gestore del Servizio e i Referenti delle AC per stabilire procedure di allerta e notifica per la mobilitazione del personale di servizio;
- Comunicare ai dipendenti le aspettative riguardo ai loro ruoli e responsabilità durante un'emergenza;
- implementare le modifiche al Piano operativo di emergenza in collaborazione con le AC.

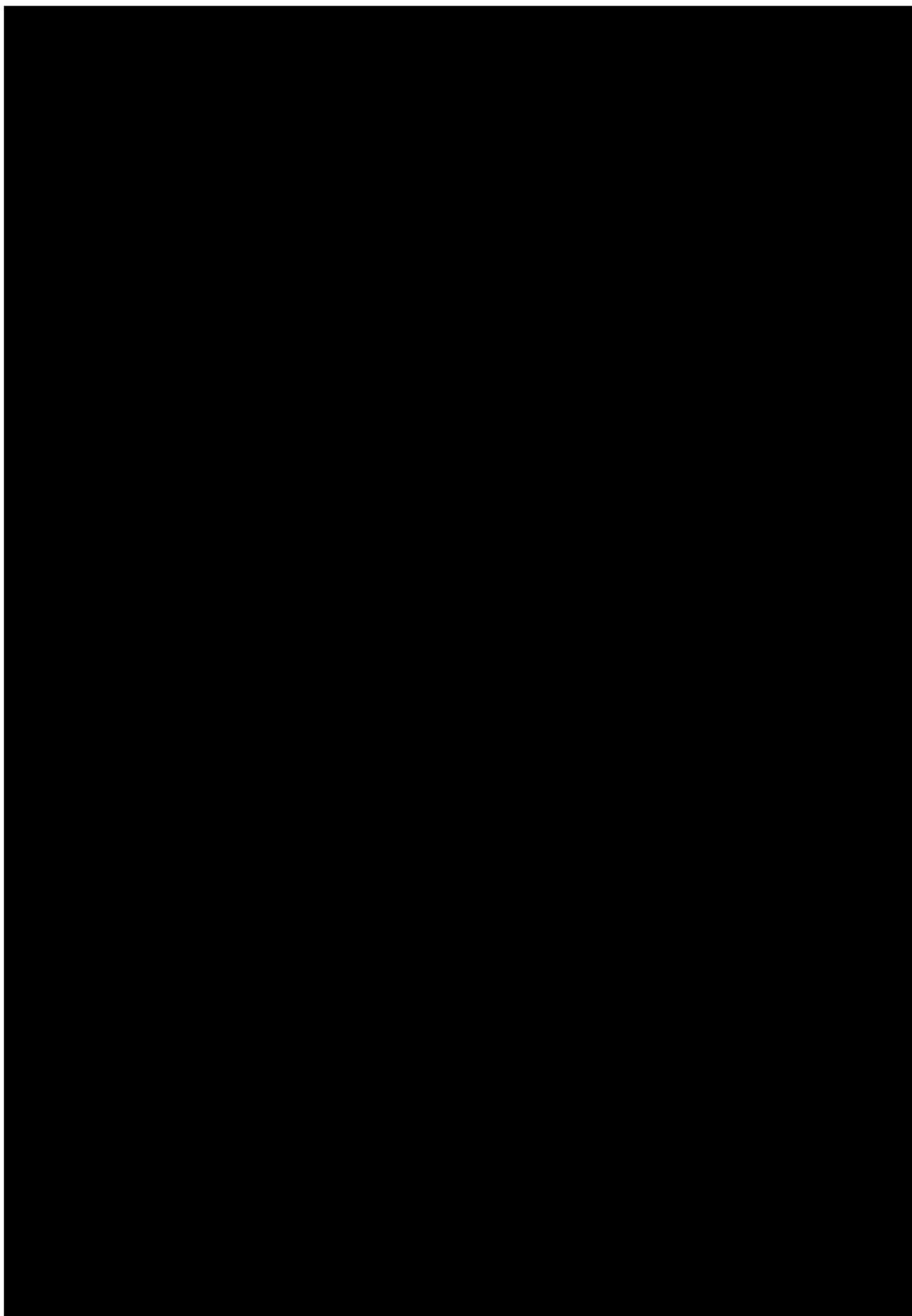


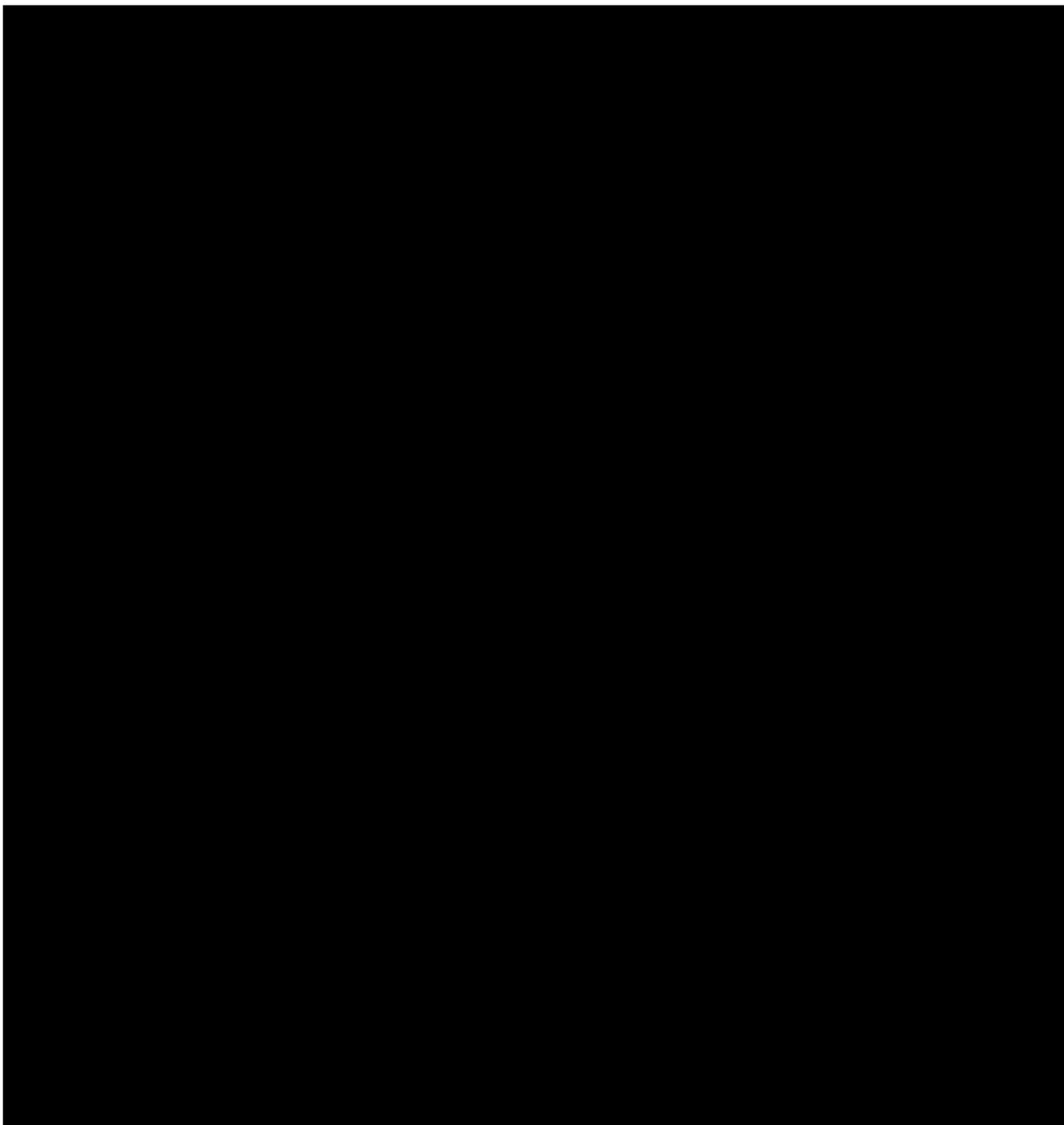




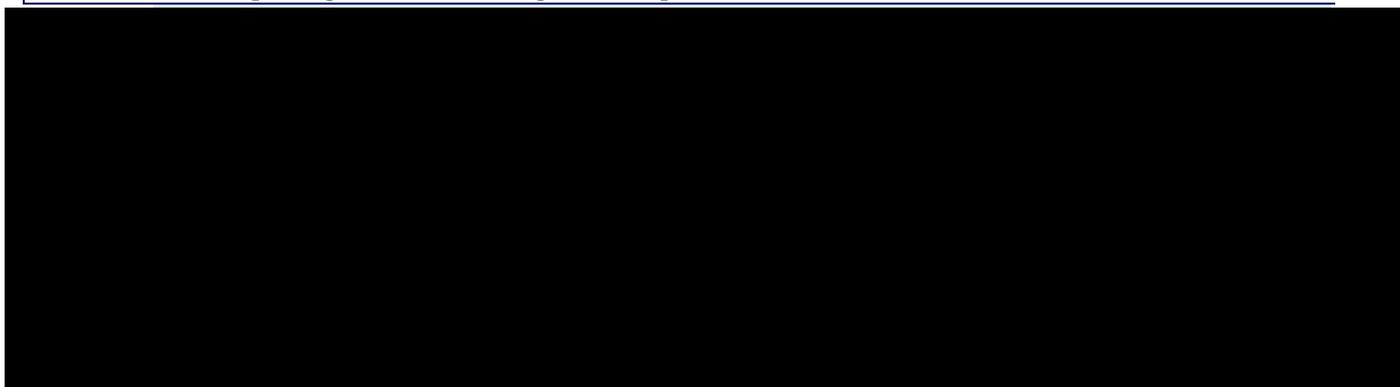


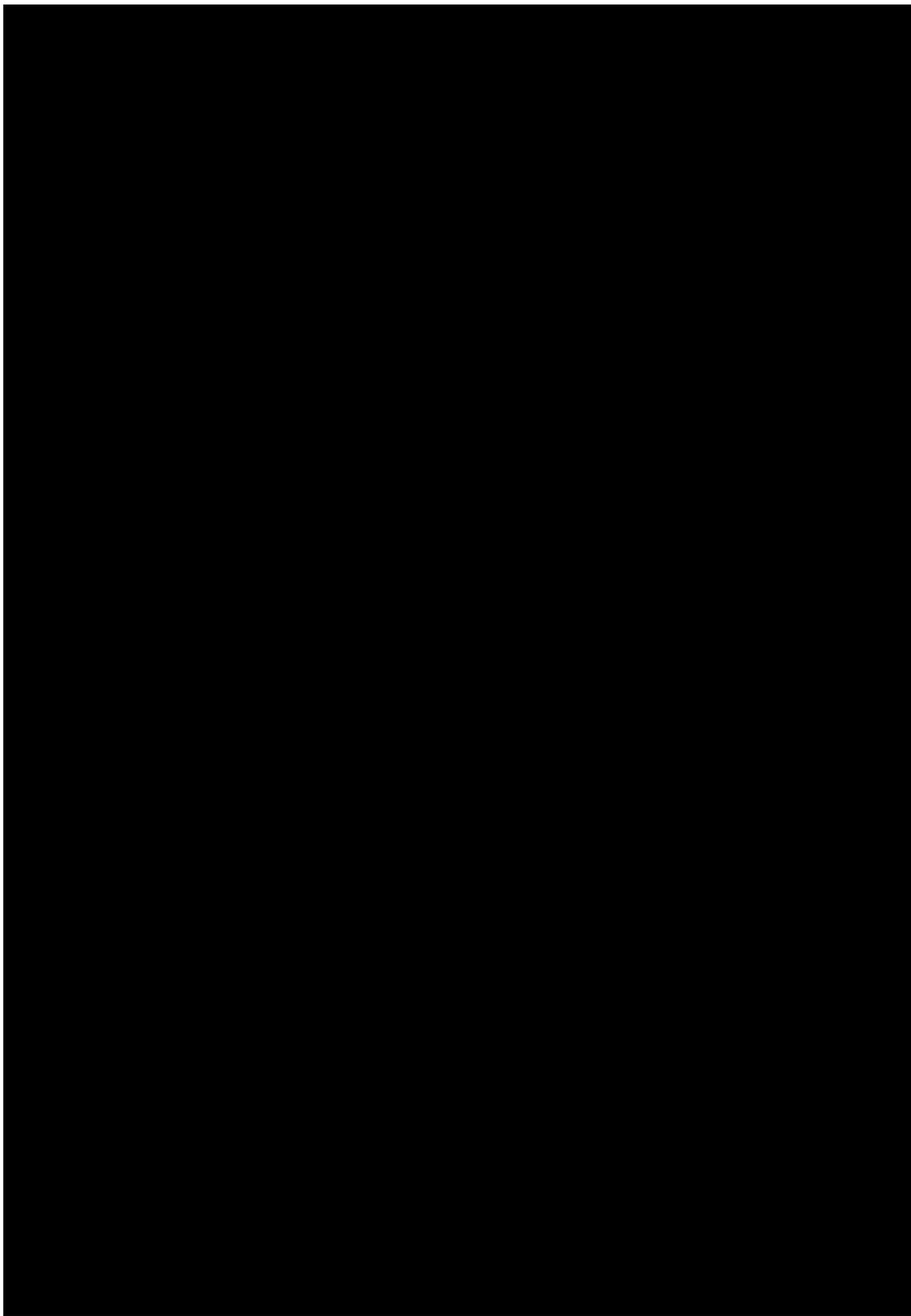


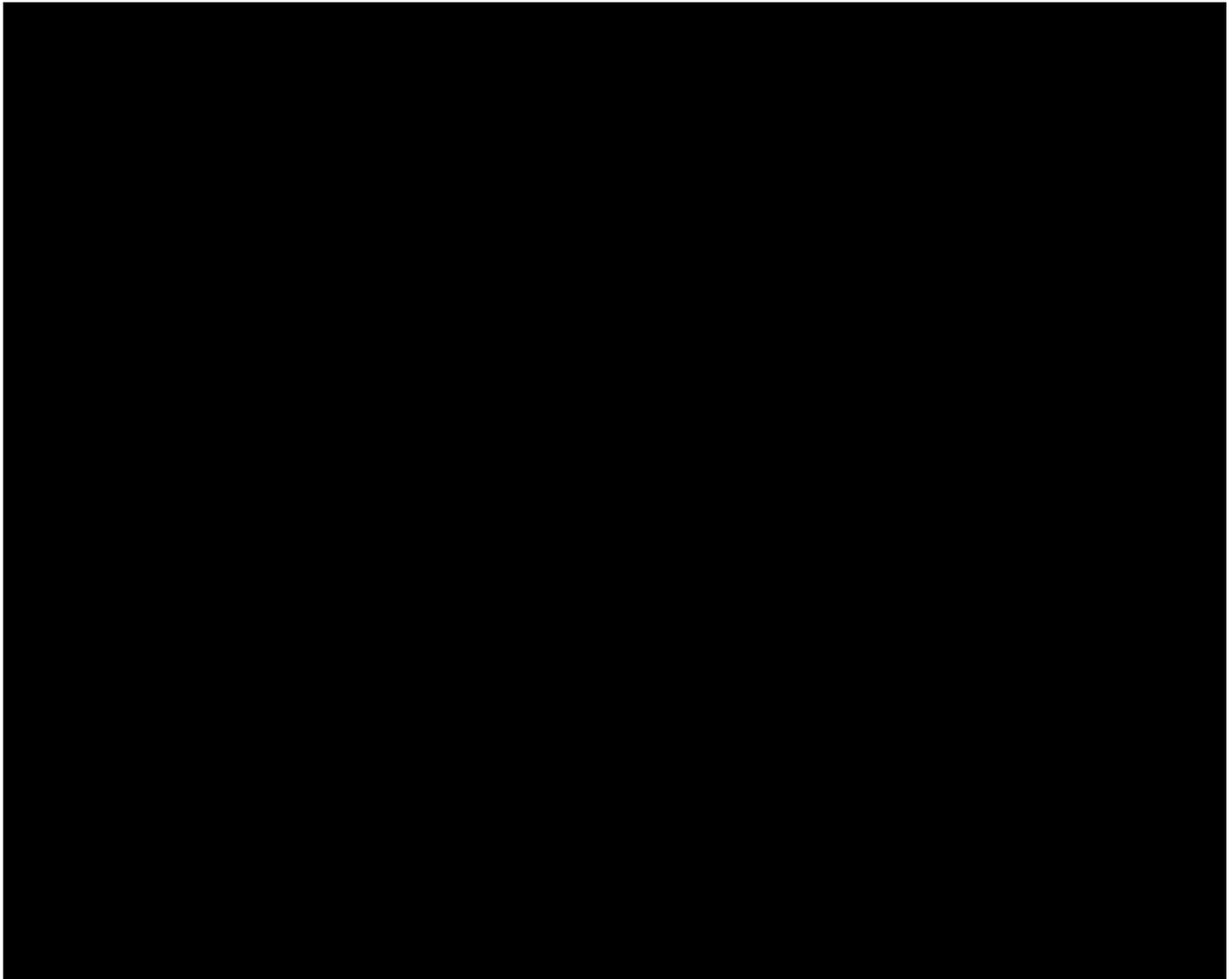




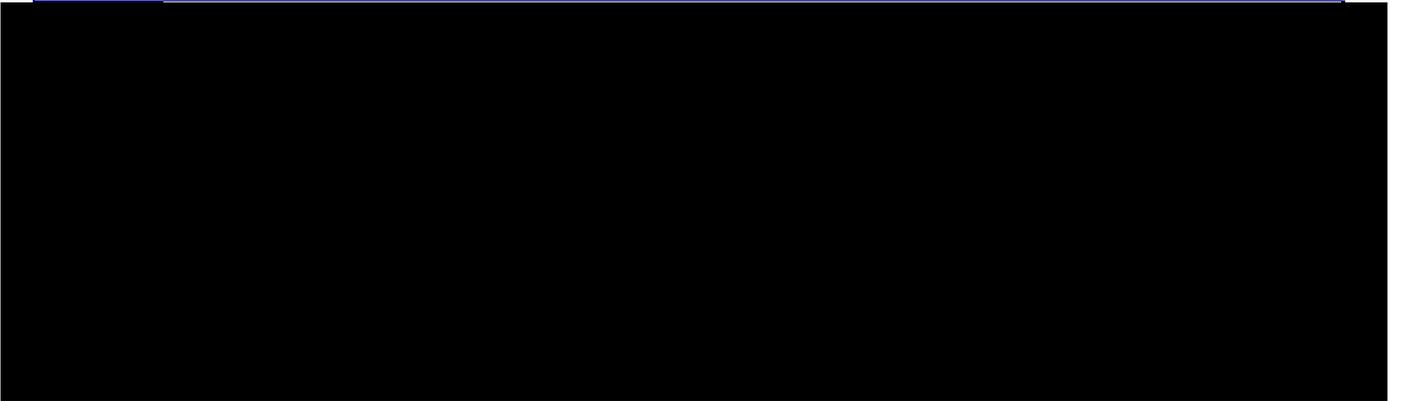
*D.2.2 Protocollo per la gestione delle emergenze e del pronto intervento*

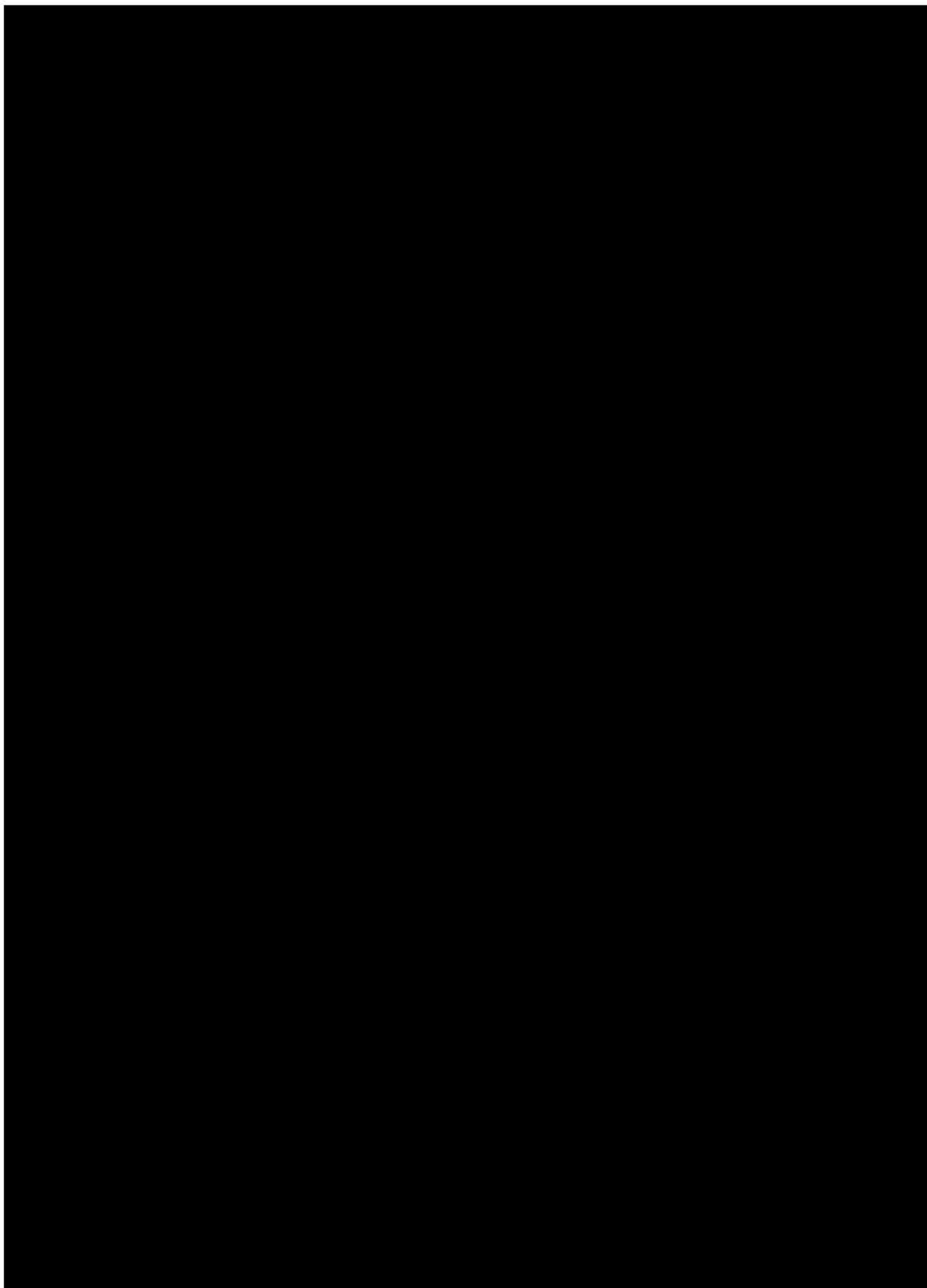


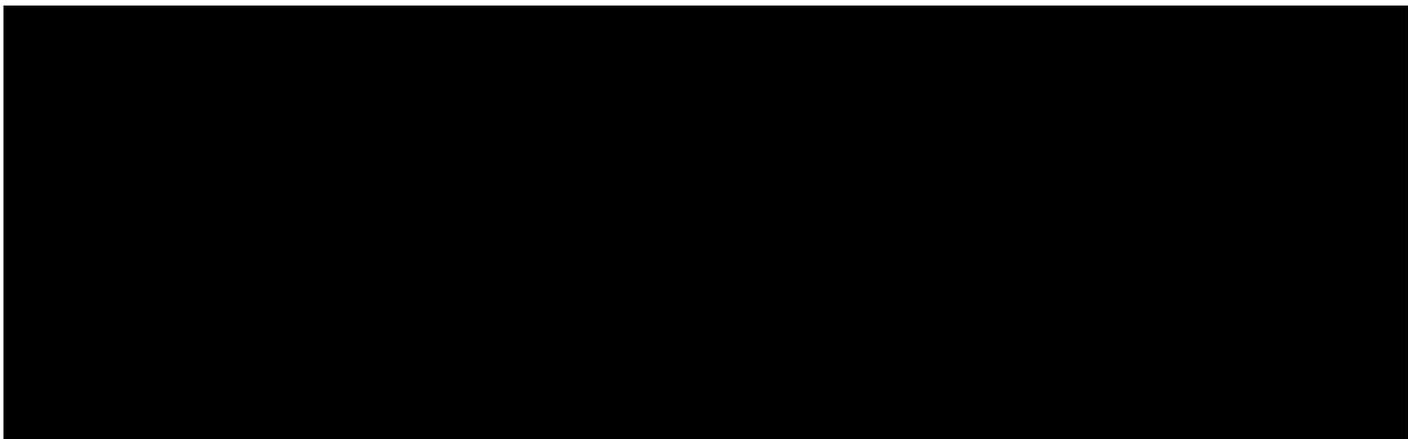




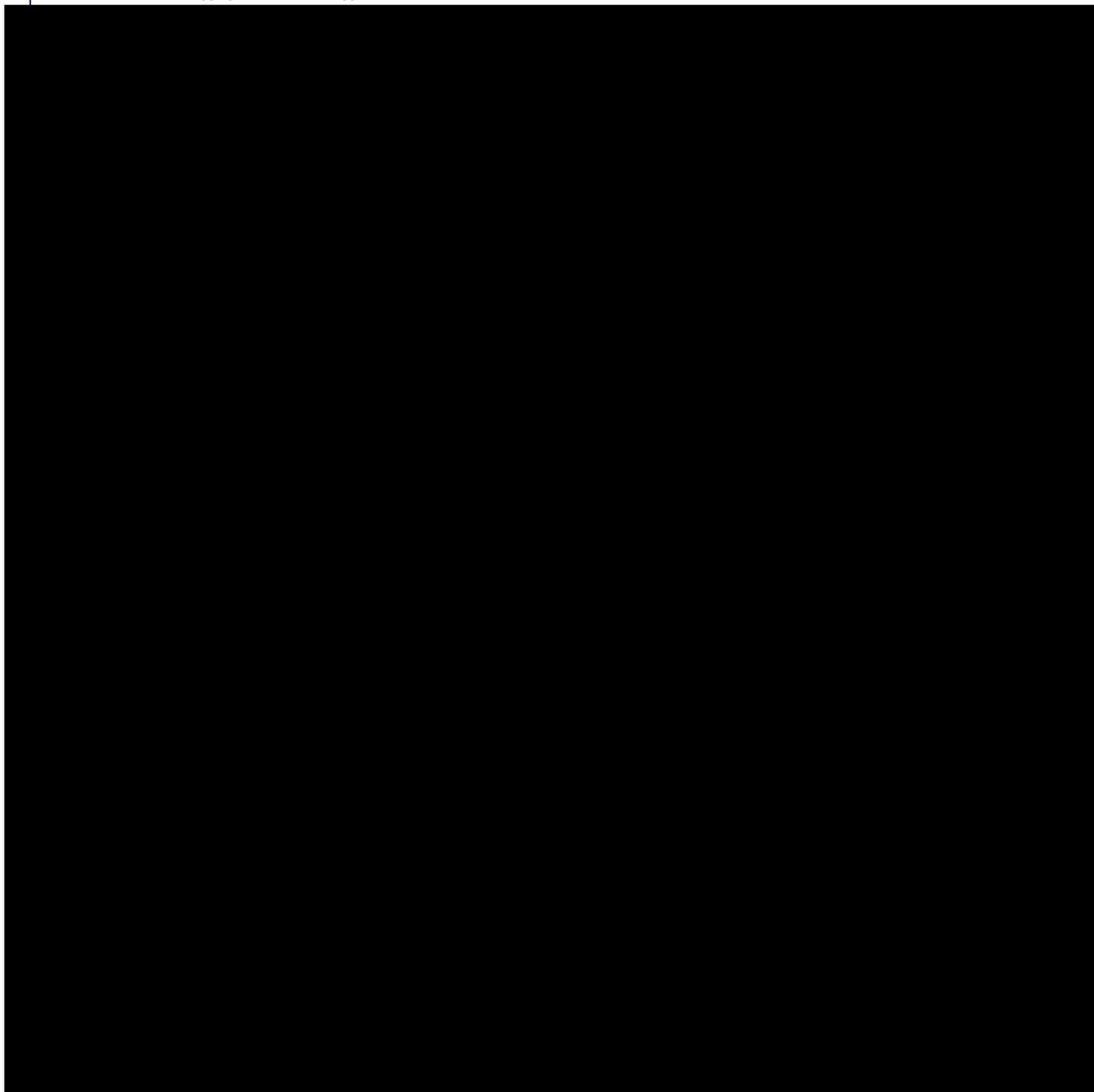
*D.2.3 Procedure di Business Continuity, Disaster Recovery e Back-Up di sistemi e dati*



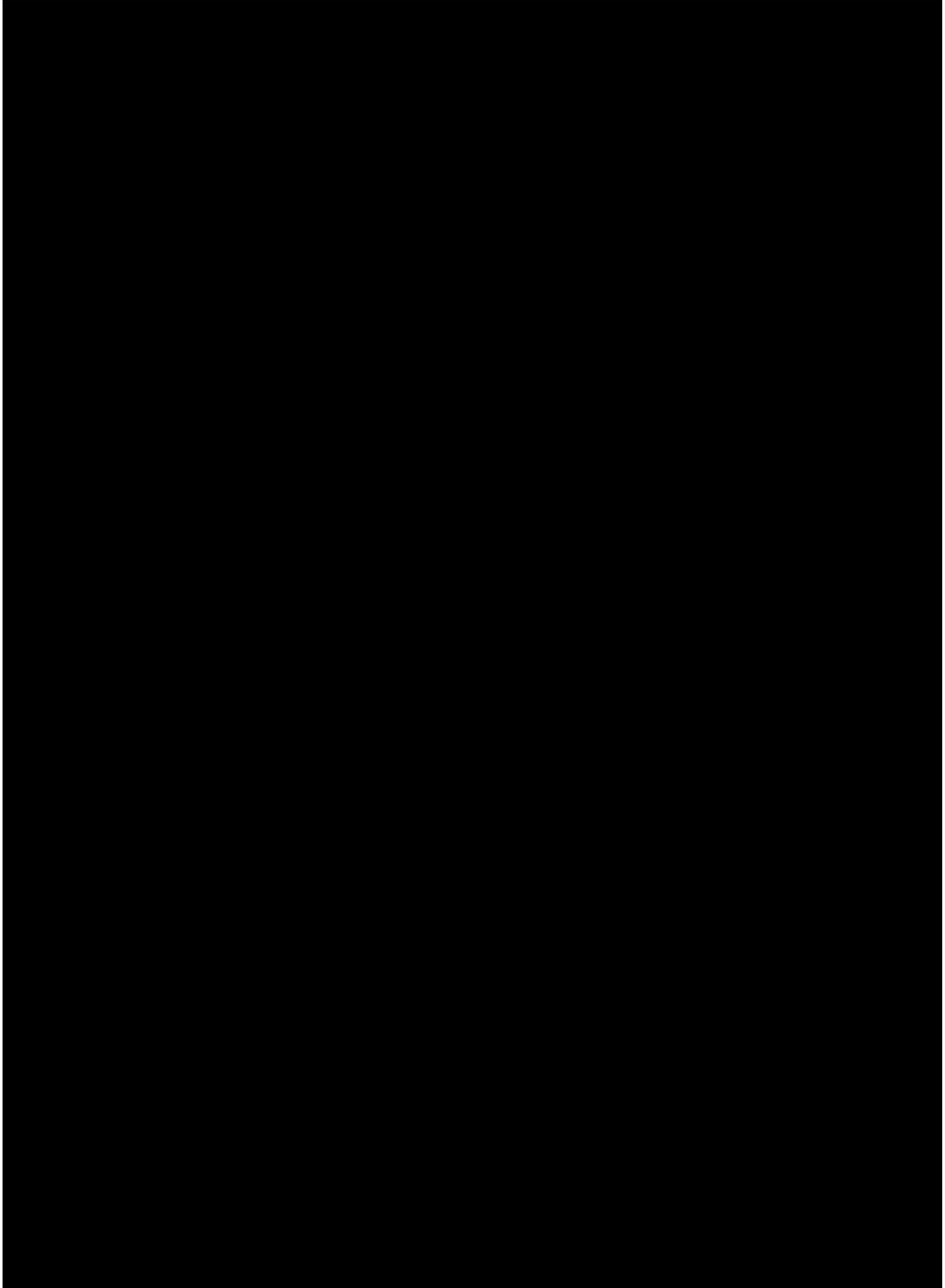




*D.2.4 Geolocalizzazione automezzi e GPG*



*D.2.5 Allestimento di un piano di allerta territoriale in base al livello di pericolo e Task-Force di Pronto Intervento*



**D.3 AUTOMEZZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE**



*Sicuritalia, per l'erogazione dei servizi richiesti nel Lotto 1, utilizzerà il 100% di autovetture a ridotto impatto ambientale.*

Sicuritalia promuove la sostenibilità del proprio parco auto aziendale attraverso **iniziative di ringiovanimento della flotta** con modelli meno inquinanti disponibili sul mercato, **premi ai dipendenti più virtuosi** alla guida e l'adozione di strumenti logistici di **gestione degli spostamenti per minimizzare i km percorsi**.

L'influenza delle attività di sorveglianza e di vigilanza sull'ambiente circostante è dovuta principalmente dall'utilizzo di automezzi e veicoli che incidono sul tasso di inquinamento dell'aria. Per ridurre il tasso inquinante, verranno utilizzati automezzi e veicoli con ridotta emissione di gas inquinanti: Sicuritalia possiede già diverse **autovetture ecologiche nella propria flotta** che sono in costante crescita in quanto man mano che i veicoli tradizionali raggiungono la fine della loro vita utile vengono sostituiti da nuovi a basso impatto ambientale.



*Attualmente il parco auto ecosostenibile di Sicuritalia è composto da circa 2.000 auto, di cui circa 60 tra ibride, elettriche e bifuel, mentre tutte le restanti di classe ambientale EURO 6.*

Inoltre, per i veicoli EURO 6 a motore diesel viene utilizzata una miscela composta da **carburante addizionato con il 20% di biodiesel** che permette un'ulteriore riduzione del 23% dell'emissione di CO<sub>2</sub> rispetto al normale gasolio.

Per la prestazione dei servizi del presente Lotto, **Sicuritalia utilizzerà autovetture a ridotto impatto ambientale (ibride, elettriche, bifuel o EURO 6) nella misura del 100%**. Nello specifico, per l'erogazione dei servizi richiesti, Sicuritalia può disporre di **290 autoveicoli** che verranno impiegati in base all'andamento della domanda di attivazione dei Servizi. La tabella che segue fornisce l'elenco delle autovetture ripartite per tipologia di alimentazione.

AUTOMEZZI PER TIPOLOGIA DI MOTORIZZAZIONE

Tipologia		Numero
<b>Ecologiche</b>	<b>Metano</b>	<b>1</b>
<b>EURO 6</b>	<b>Diesel</b>	<b>36</b>
		<b>37</b>

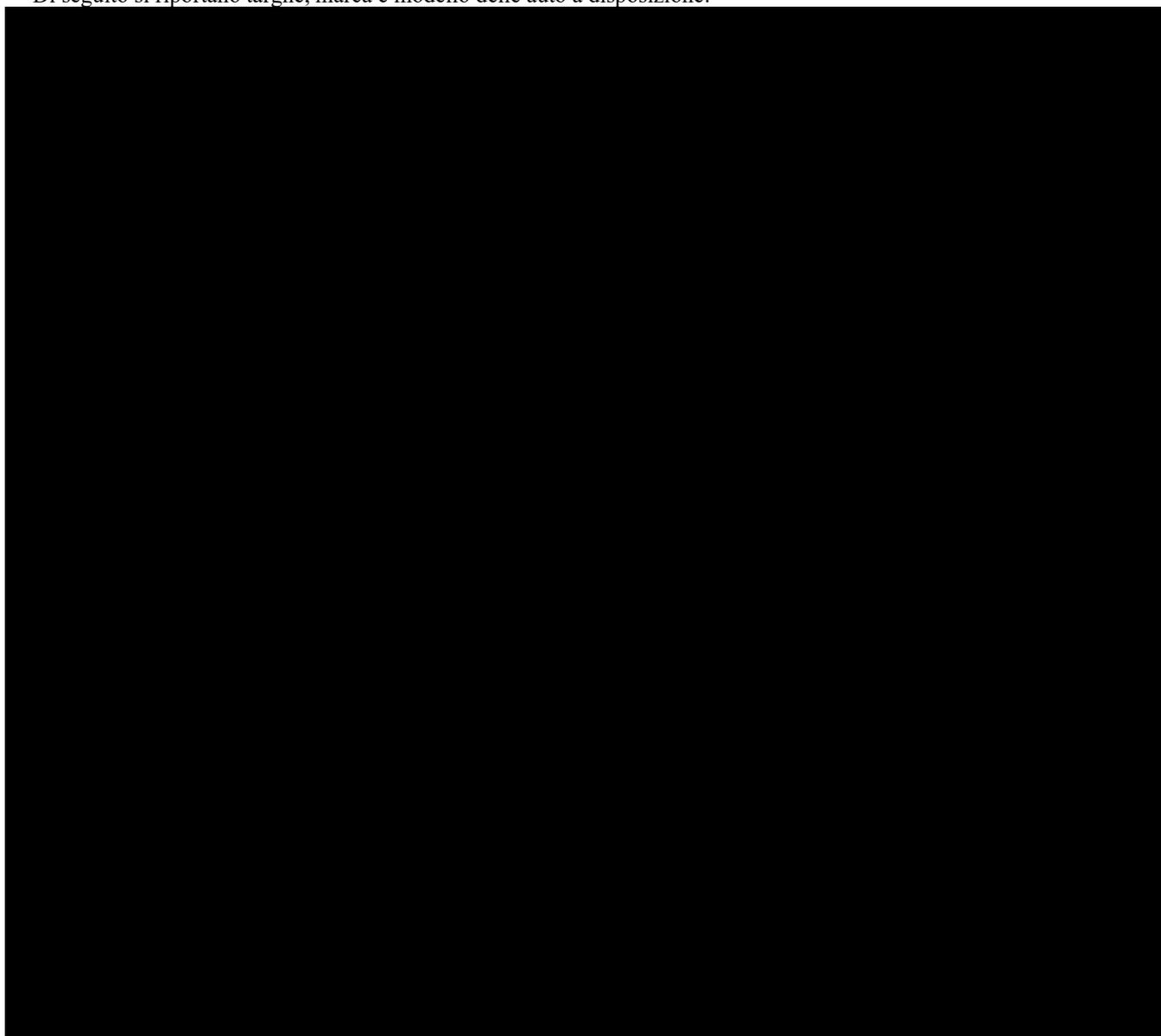
Di seguito si riporta una tabella indicante le caratteristiche tecniche e dei consumi per tipologia di auto:

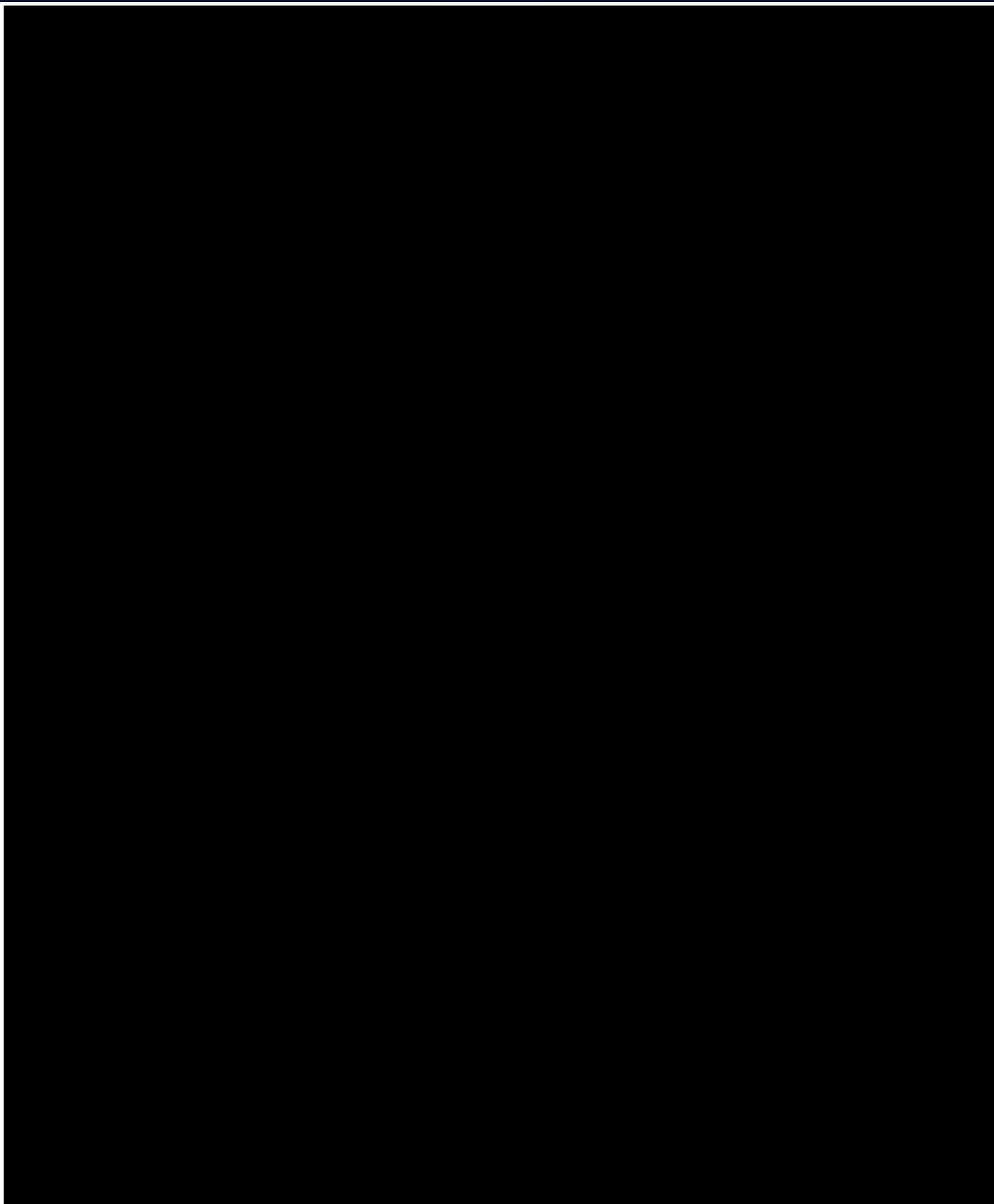
- Tipologia di motorizzazione (Metano, Diesel)
- Potenza del motore (CV o kW)
- Consumi (KW/litri ogni 100 km)
- Emissioni in atmosfera CO<sub>2</sub> (g/km)

METANO		
	<b>Alimentazione</b>	Bi fuel - Metano
	<b>Motore</b>	1.4
	<b>Potenza</b>	77 CV
	<b>Euro</b>	6
	<b>Consumi</b>	6 l/100 km
	<b>Emissioni CO<sub>2</sub></b>	115 g/km
DIESEL		
	<b>Alimentazione</b>	Diesel
	<b>Motore</b>	1.3 Multijet
	<b>Potenza</b>	80 CV
	<b>Euro</b>	6

 <b>Fiat Fiorino</b>	<b>Consumi</b>	4 l/100 km
	<b>Emissioni CO<sub>2</sub></b>	114 g/km
	<b>Alimentazione</b>	Diesel
	<b>Motore</b>	1.3 Multijet
	<b>Potenza</b>	95 CV
	<b>Euro</b>	6
 <b>Citroen C3</b>	<b>Consumi</b>	4 l/100 km
	<b>Emissioni CO<sub>2</sub></b>	115 g/km
	<b>Alimentazione</b>	Diesel
	<b>Motore</b>	1.5 BlueHDi
	<b>Potenza</b>	75 CV
	<b>Euro</b>	6
	<b>Consumi</b>	4l/100 km
	<b>Emissioni CO<sub>2</sub></b>	93 g/km

Di seguito si riportano targhe, marca e modello delle auto a disposizione:





#### **D.4 DIVISE DELLE G.P.G.**

Sicuritalia utilizza esclusivamente **tessuti certificati OEKO-TEX** per le divise indossate dalle GPG. Nel documento *Allegato 3\_Divise*, si riportano le certificazioni dei tessuti.