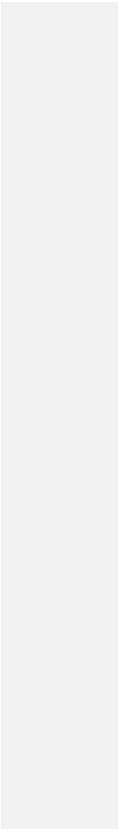


VIGILANZA ARMATA

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA
PRESSO I SITI IN USO A QUALSIASI TITOLO AGLI ENTI LOCALI
MEDIANTE CONVENZIONE EX ART. 26 L. 488/99 E ART. 1 CO. 499 L. 208/2015
SUDDIVISA IN LOTTI A FAVORE DEGLI ENTI LOCALI
PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA

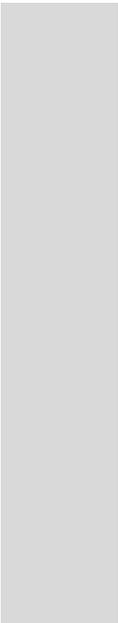
Proposta tecnica
LOTTO 2



I sottoscritti:

- 1) **C.I.V.I.S S.p.A.** con sede legale in Milano 20154 Via Piero della Francesca 45 Capitale Sociale Euro 11.000.000,00= i.v., iscritta nel registro delle Imprese di Milano al n. 80039930153, Partita IVA 04060080159, nella persona del suo Presidente e Legale Rappresentante Marco Galliani (capogruppo mandataria)
- 2) **VEDETTA 2 MONDIALPOL S.p.A.** con sede legale in Como Via Scalabrini n. 76 Capitale Sociale Euro 2.000.000,00= i.v., iscritta nel registro delle Imprese di Como al n. 00780120135, Partita IVA 00780120135, nella persona del suo Legale Rappresentante sig. Vincenzo Ippolito (mandante)
- 3) **MONDIALPOL BERGAMO S.r.l.** con sede legale in Azzano San Paolo (BG) Via Stezzano n. 37 Capitale Sociale Euro 80.000,00= i.v., iscritta nel registro delle Imprese di Bergamo al n. 00770700169, Partita IVA 00770700169, nella persona del suo Legale Rappresentante Sig. Vincenzo Ippolito (mandante)
- 4) **FELMA S.r.l.** con sede legale in Sesto San Giovanni Viale Italia n. 230 Capitale Sociale Euro 109.200,00= i.v., iscritta nel registro delle Imprese di Milano al n. 03194190157, Partita IVA 03194190157, nella persona del suo Legale Rappresentante sig. Stefano Barbieri (mandante)

DICHIARANO:

- 
- di aver preso visione e incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni riportate nel Bando di gara e nel Capitolato Tecnico relativi alla procedura per l'affidamento dei servizi di Vigilanza Armata in oggetto, nonché di quanto contenuto nel Disciplinare di Gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare la procedura e che di tali circostanze hanno tenuto conto nella formulazione della presente offerta tecnica;
 - l'impegno ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato Tecnico e in tutti gli altri atti della procedura per l'affidamento dei servizi di Vigilanza Armata;
 - l'impegno di garantire, in caso di aggiudicazione della procedura, il servizio oggetto della procedura medesima alle modalità e alle condizioni minime stabilite nel Capitolato Tecnico nonché a quelle offerte nella presente Proposta Tecnica.



La Città La Città Metropolitana di Milano ha indetto una gara comunitaria a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di Vigilanza Armata presso i siti in uso a qualsiasi titolo mediante convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 co. 499 L. 208/2015, a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia.

La gara è suddivisa in 2 Lotti territoriali, come descritti nel Disciplinare di gara, di seguito richiamati:

LOTTO 1: Città metropolitana di Milano e Province di Monza e Brianza, Lecco, Como, Sondrio e Varese;

LOTTO 2: Province di Brescia e Bergamo, Pavia, Lodi, Mantova e Cremona

Secondo quanto definito nel Capitolato tecnico di gara, oggetto della fornitura sono il servizio di Vigilanza Armata, il servizio ispettivo di zona (ronda) degli edifici, nelle aree scoperte e coperte, il servizio di teleallarme e di televigilanza per gli edifici, le aree e le sedi in proprietà e/o disponibilità delle seguenti Amministrazioni:

- Città Metropolitana di Milano e Comuni del territorio;
- Comuni e Province della Regione Lombardia.

La presente Offerta Tecnica espone le informazioni richieste dal Disciplinare di gara relativamente alle caratteristiche e modalità di svolgimento del servizio offerte dal costituendo RTI come più sopra individuato.

Preliminarmente all'Offerta Tecnica, di seguito si riporta una breve presentazione delle singole Imprese.



CIVIS S.p.A.

Da oltre 45 anni CIVIS S.p.A. si occupa di vigilanza privata con servizi rivolti ad aziende e privati: un Gruppo presente sul territorio italiano in 29 province, 17 direttamente e 12 tramite società partecipate.

Con oltre 1600 GPG, 600 mezzi, CIVIS S.p.A. soddisfa i bisogni di sicurezza con soluzioni sempre più avanzate e personalizzate, attraverso l'integrazione di tecnologie innovative a supporto dei protocolli di servizio.



Vedetta 2 Mondialpol S.p.A.

Una società del gruppo Mondialpol Service Group, si propone reale partner nell'ambito della vigilanza, del trasporto e trattamento valori, assicurando, oltre all'erogazione delle prestazioni richieste, un effettivo servizio di facilities management incaricandosi dell'analisi, della realizzazione e della gestione dei progetti riguardanti la sicurezza.



Mondialpol Bergamo S.r.l.

Nel 1974 l'Istituto nasce come filiale di Bergamo della Vigilanza Città di Milano S.p.A., successivamente nel 1994 cambia l'assetto societario e la ragione sociale in Mondialpol Bergamo S.r.l.

La mutazione comporta anche una diversificazione nei servizi svolti, iniziando oltre a quelli in essere attività di Trasporto Valori. Nel 2000 in piena fase di crescita, acquisendo come cliente le Poste Italiane nasce la necessità di avere una sala ricontazione denaro.

Dal 2000 ad oggi la Mondialpol Bergamo si è dotata di una moderna sala conta, con macchinari tutti all'avanguardia e certificata BCE; inoltre ha ristrutturato la Centrale Operativa con nuove centrali di ricezioni allarmi sia radio che video.



Felma S.r.l.

Nasce nel 1976 riunendo in un unico organismo esperienze e professionalità operanti nel settore della sicurezza. Offre servizi e soluzioni di consulenza, progettazione e installazione di impianti di sicurezza su misura e per ogni campo di applicazione, garantendo inoltre un eccellente servizio di assistenza e manutenzione.

| | |
|---|-----------|
| 1. STUTTURA ORGANIZZATIVA, LOGISTICA E OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE..... | 6 |
| 1.1 MODELLO ORGANIZZATIVO CON CUI L’OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE | 6 |
| 1.1.1 Sistema di ruoli delle figure professionali | 6 |
| 1.1.2 Modalità di interazione e coordinamento tra le figure chiave dell'organizzazione dell’offerente con quelle dell’amministrazione | 12 |
| 1.2 STRUTTURA LOGISTICA CON CUI L’OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE | 17 |
| 2. 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 ... | 19 |
| 2.1 MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI | 19 |
| 2.2 PIANO DEGLI INTERVENTI (PDI) | 28 |
| 2.3 CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER | 30 |
| 3. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI..... | 38 |
| 3.1 METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE PER L’ESECUZIONE DEI SERVIZI | 38 |
| 3.1.1 Servizio di piantonamento fisso | 38 |
| 3.1.2 Servizio ispettivo/ronda | 43 |
| 3.1.3 Servizio di teleallarme | 48 |
| 3.1.4 Servizio di televigilanza | 51 |
| 3.2 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA/E CENTRALE/I OPERATIVA/E | 55 |
| 3.3 TURNAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE..... | 60 |
| 3.4 PROCEDURA DI VERIFICA DEI LIVELLI DEI SERVIZI ED AZIONI VOLTE A MIGLIORARLI | 62 |
| 3.4.1 Procedure di autocontrollo per il monitoraggio degli adempimenti contrattuali e dei livelli di servizio | 62 |
| 3.4.2 Sistema tracciabile di customer satisfaction..... | 70 |
| 4. SICUREZZA, GESTIONE DELLE EMERGENZE..... | 71 |
| 4.1 PROCEDURE INERENTI LA GESTIONE DELLA SICUREZZA | 71 |
| 4.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE E DI REPERIBILITÀ | 71 |
| 4.3 AUTOMEZZI A RIDOTTO AMBIENTALE | 75 |

1.1 MODELLO ORGANIZZATIVO CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE

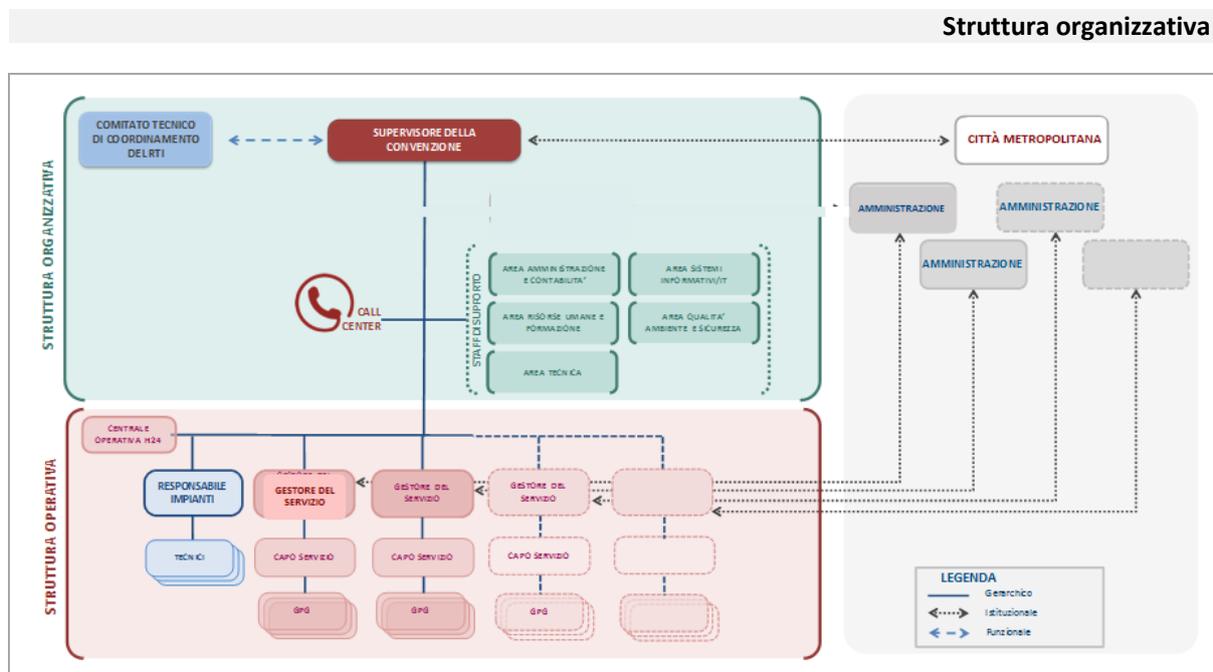
1.1.1 Sistema di ruoli delle figure professionali

Al fine di assicurare un adeguato svolgimento della fornitura del servizio di Vigilanza Armata, nel rispetto delle richieste del Capitolato Tecnico, la nostra Struttura Organizzativa identifica due Macro Strutture:

- **la Struttura di Governo;**
- **la Struttura Operativa.**

Le due strutture sono caratterizzate da un profilo di stretto coordinamento interno e, al contempo, da caratteristiche di marcata adattabilità ai differenti scenari che si potranno presentare nel corso dello svolgimento del servizio, come procediamo a descrivere individuando nel dettaglio le figure professionali coinvolte e le relative funzioni.

Metteremo in campo una Struttura di Governo e una Struttura Operativa coordinate dal **Supervisore della Convenzione** come referente unico per Città Metropolitana coadiuvato dal Gestore del Servizio, come illustrato nell'organigramma di seguito riportato.



Nell'Organigramma sopra rappresentato sono raffigurate tutte le figure che prendono parte al Servizio, le gerarchie tra esse stabilite e le interazioni che si generano, ovvero i rapporti istituzionali, informativi e di supporto dall'esterno. Tale struttura, che utilizza razionalmente le risorse umane tecniche e i mezzi disponibili, è ripartita su due livelli perfettamente integrati tra loro, la Struttura di Governo e la Struttura Operativa. Frutto di un progetto unitario, i due livelli sono stati concepiti per lavorare in modo strettamente coordinato e sinergico, tramite l'applicazione di un sistema di procedure di controllo e di qualità, definite secondo le norme UNI EN ISO 9001.

Figura cardine di tutto il processo è il **Supervisore della Convenzione** che opererà quale supervisore del servizio e referente nei confronti di Città Metropolitana, nonché quale coordinatore delle attività dei singoli Gestori di Servizio; tale figura sarà la cerniera di congiunzione tra la Struttura di Governo e la Struttura Operativa nella fase di erogazione dei servizi attraverso il coordinamento delle attività del Gestore del Servizio. Sarà, inoltre, in stretto rapporto con un **Comitato Tecnico di Coordinamento**, costituito dai referenti del RTI, che lo supporterà a livello decisionale in tutte le scelte strategiche necessarie a un corretto svolgimento della convenzione.

Lo **Staff di Supporto**, suddiviso in aree composte da professionalità con competenze e ruoli differenti, ha, invece, il compito di supportare i Gestori del Servizio nella gestione del servizio, sia dal punto di vista tecnico che amministrativo, garantendo il completo soddisfacimento delle richieste del Capitolato Tecnico. Ha la funzione di indicare le linee guida e fornire il necessario supporto e coordinamento di ogni area per il suo ambito di competenza, in modo tale da **garantire uniformità e coesione** in tutti gli aspetti e in tutte le fasi di erogazione.

Lo Staff di Supporto è diviso in cinque aree come di seguito descritte:

- **Area Amministrazione e Contabilità** | ha il compito di verificare gli OPF ricevuti dalle Amministrazioni Contraenti. Una volta ricevuto l'OPF, si occupa, poi, della predisposizione della documentazione amministrativa. Cura, inoltre, i rapporti con le Amministrazioni Contraenti, si occupa della fatturazione degli ordinativi di fornitura e gestisce i rapporti amministrativi tra i vari componenti.
- **Area Sistemi Informativi/IT** | è responsabile della corretta funzionalità di tutti i sistemi informativi adottati, di cui ai paragrafi dedicati della presente Offerta Tecnica. Tale struttura sarà coordinata da un Responsabile IT che avrà anche il compito di garantire la massima efficienza, la trasparenza del servizio reso e la rapidità dello scambio di informazioni e delle comunicazioni, di standardizzare i modi di operare del personale, assicurare il funzionamento delle infrastrutture a servizio della Centrale Operativa e delle GPG.
- **Area Risorse Umane e Formazione** | ha il compito di gestire lavoratori, contratti, buste paga, assunzioni e relazioni sindacali e di coordinare i corsi di formazione di base nonché i percorsi di formazione specialistica da erogare agli addetti dei Servizi di vigilanza attiva. Vista la particolarità del servizio e di conseguenza l'importanza che assume la formazione specifica del personale operativo, tale Area organizza e monitora l'andamento dei corsi, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'apprendimento del personale al fine di proporre delle integrazioni o delle modifiche dei corsi predisposti. In quest'area saranno sviluppati i corsi di formazione richiesti nel Capitolato Tecnico nonché quelli da noi offerti nei successivi capitoli.

- **Area Qualità, Ambiente e Sicurezza** | si occupa di far osservare regole e norme per mantenere un ambiente di lavoro idoneo e privo di pericoli. È responsabile, laddove normativamente previsto, della redazione della documentazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della valutazione degli eventuali rischi interferenti, concernente il singolo ordinativo di fornitura ed alla sua divulgazione ai lavoratori coinvolti sulla base del D.U.V.R.I. trasmesso dall'Amministrazione. Quest'Area è formata dagli RSPP delle Società costituenti il RTI coordinati da quello della mandataria. L'Area si occupa di assicurare, implementare e gestire il sistema qualità secondo la normativa ISO 9001 presso il Singolo Ordinativo, di gestire il servizio secondo i principi dettati dalla mandataria in possesso di certificazione OHSAS 18001 e UNI EN ISO 14001, di gestire il sistema qualità-ambiente e sicurezza, gli audit interni e gli eventuali reclami da parte dell'Amministrazione. Si occupa, inoltre, del coinvolgimento degli utenti nel processo di rilevazione e registrazione del livello di soddisfazione degli utenti stessi, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio. Tali valutazioni sono a nostro avviso di fondamentale importanza in un ambito così delicato come quello della tutela dei beni mobili e immobili, strettamente connesso anche alla percezione della sicurezza che utenti fissi e saltuari hanno dello specifico sito.
- **Area Tecnica** | ha il ruolo fondamentale di fornire gli elementi di indirizzo ed il coordinamento su tutti gli aspetti tecnici, operativi e pratici relativi all'esecuzione dei servizi ed è costituito da Security Manager ed ingegneri esperti nel settore della vigilanza attiva e sulla manutenzione degli apprestamenti e degli impianti tecnologici di sicurezza. La presenza di un'Area Tecnica è sicuramente un grande punto di forza presente nella nostra struttura, in quanto ci consentirà durante tutta la durata del servizio, di dare supporto concreto ed operativo a tutti i punti operativi locali. L'ufficio tecnico ha un ruolo fondamentale sin dalle fasi iniziali, in quanto verifica lo stato e le caratteristiche di sicurezza degli edifici in oggetto e degli impianti di teleallarme attraverso un sopralluogo dedicato. Successivamente, sulla base di quanto emerso, redige il PDI (Piano degli Interventi) che contiene informazioni sugli immobili in oggetto, la tipologia del servizio erogato, il piano di sicurezza, le risorse assegnate e tutte le restanti informazioni contenute all'interno del Capitolato Tecnico. In questa Area risiedono anche i tecnici dedicati alla progettazione e installazione degli impianti di Teleallarme e di Videosorveglianza. Questi hanno infatti competenze complementari tra loro, in grado di coprire tutti i servizi richiesti. In tal modo garantiamo la progettazione di un PDI che contempra una vera e propria integrazione di tutti i servizi di vigilanza attraverso l'individuazione di un insieme di misure integrate di mitigazione del rischio.

Il **Call Center** (cfr. paragrafo dedicato) sarà attivo dalla data di attivazione della Convenzione fino al termine di tutti i contratti di fornitura stipulati ed è incaricato della gestione delle comunicazioni che sopraggiungono da parte dell'Amministrazione. Infatti, il Call Center sarà costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura e con il Gestore del Servizio al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni. Il Call Center è composto da addetti operativi in grado di gestire i flussi di chiamata e le richieste d'intervento, attraverso sia l'utilizzo del mezzo telefonico, con un **Numero Verde Dedicato** messo a disposizione della Convenzione che gli altri canali/strumenti quali indirizzi email, fax etc. Fulcro dell'organizzazione tecnica-operativa del servizio di vigilanza è la **Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24**, poiché in essa convergono tutte le informazioni necessarie per la supervisione costante del lavoro delle guardie particolari giurate e per la gestione dei sistemi di sicurezza delle Amministrazioni. Pertanto è strutturata per permettere il costante ed ininterrotto collegamento con i siti sorvegliati, con le singole Sedi Operative del RTI e con le Centrali Operative delle Forze dell'Ordine. La Centrale Operativa riceve il segnale d'allarme e le segnalazioni d'intervento per potenziali eventi criminosi in atto e provvede a:

- acquisire i dati completi relativi all'Amministrazione e al sito;
- acquisire tutte le informazioni a corollario della richiesta d'intervento;
- inviare in forma automatica la richiesta d'intervento alla Sede Operativa competente per territorio, che provvede tempestivamente ad attivare le pattuglie.

La nostra Centrale Operativa è ubicata presso la Sede Centrale a Milano e a totale garanzia delle Amministrazioni Contraenti predisponiamo un'ulteriore Centrale Operativa a Vicenza, con la funzione di completo back-up di quella principale, come descritto al paragrafo 5.1. Entrambe le Centrali sono realizzate e mantenute in conformità alla norma UNI 11068, che definisce i requisiti minimi progettuali, costruttivi e organizzativi indispensabili per una Centrale Operativa in grado di garantire in maniera efficiente e nel rispetto di specifici indici di qualità le attività svolte e nel rispetto dei criteri di ergonomia e funzionali necessari per gli operatori anche in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. È inoltre in fase di ottenimento la certificazione UNI 50518.

La Centrale Operativa è coordinata da un **Responsabile** che:

- garantisce la continuità, l'efficienza e l'uniformità del servizio erogato dalla Centrale Operativa;
- assicura la presenza costante ed equilibrata delle risorse necessarie e sufficienti in collaborazione con l'Area di Gestione Operativa, alla quale sono attribuiti i compiti di formulazione dei turni di servizio per tutte le risorse operative;
- provvede a mantenere aggiornate e controllare l'implementazione delle procedure operative inerenti alle attività della Centrale Operativa;
- provvede a mantenere aggiornato il Regolamento con le disposizioni e le norme comportamentali per gli operatori della Centrale Operativa;
- controlla l'operato dei singoli Operatori.

Gli **Operatori** della Centrale Operativa hanno il compito di presidiare i terminali di acquisizione al fine di raccogliere le segnalazioni di anomalie provenienti dall'esterno e di organizzare in pochi istanti l'intervento e l'azione delle pattuglie dislocate sul territorio. Per la natura particolarmente delicata del compito svolto, gli operatori di centrale vengono attentamente selezionati ed addestrati.

In generale tutti gli Operatori:

- hanno assolto alla scuola dell'obbligo o hanno un titolo di studio di scuola media superiore;
- hanno maturato un'esperienza specifica nel settore;
- sono in possesso del decreto di nomina a Guardia Particolare Giurata, rilasciato dal Prefetto della Provincia di competenza e del relativo porto d'armi;
- hanno i requisiti psico-fisici ed attitudinali adeguati.

Inoltre ciascun operatore, prima di iniziare a operare in autonomia, è stato istruito al fine di conoscere a fondo le modalità di gestione e per acquisire la dovuta manualità nell'effettuare le basilari operazioni di ripristino e gestione degli apparati della Centrale. Precisiamo infine che le Centrali Operative sono munite di una serie di accorgimenti che impediscono l'accesso alle persone non autorizzate. L'accesso di estranei, quali per esempio, altre GPG, visitatori o fornitori, è consentito solo previa autorizzazione del Responsabile (o del suo superiore immediato in caso di assenza), salvo i casi di emergenza ed a seguito di riconoscimento degli stessi. Per i visitatori, si provvede alla registrazione dei seguenti dati:

- data ed ora di arrivo e di uscita;
- nominativo ed ente di appartenenza della persona;
- estremi del documento di identificazione;
- motivo della visita.

Secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, metteremo a disposizione il **Gestore del Servizio**, dedicato a una o più Amministrazioni, che avrà il compito di coordinare e monitorare il servizio erogato. Avrà il ruolo di

gestire tempestivamente ogni eventuale segnalazione e/o difformità riscontrata da parte dell'Amministrazione e dovrà inoltre:

- garantire i livelli di servizio attesi per ogni tipologia di servizio richiesto;
- recepire ogni comunicazione o notizia inerenti il servizio;
- gestire eventuali reclami/disservizi.

L'attività del Gestore del Servizio è supportata dal [Capo Servizio](#) che avrà competenze specifiche in funzione delle attività da svolgere. In particolare ha la responsabilità di:

- assicurare l'organizzazione dei servizi nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di lavoro e di pubblica sicurezza e dei requisiti stabiliti dalla commissione di servizio, effettuando anche visite ispettive;
- garantire la corretta gestione dei mezzi di difesa e di intervento in dotazione al personale operativo assicurando la piena rispondenza degli stessi ai requisiti delle disposizioni di legge vigenti e delle norme applicabili in materia di sicurezza ed antinfortunistica;
- assicurare l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane e di mezzi destinati all'erogazione del servizio;
- assicurare l'espletamento delle attività di programmazione del servizio;
- garantire la corretta gestione ed efficienza di mezzi ed equipaggiamenti in dotazione al personale assicurandosi della piena rispondenza degli stessi alle disposizioni di legge ed ai requisiti del servizio da erogare ed attivando le idonee strutture esterne per i necessari interventi di manutenzione;
- dirigere e controllare tutto il personale operativo, verificando la puntualità e la disciplina degli addetti, nell'adempimento dei compiti assegnati e nella realizzazione di quanto espressamente specificato dal capitolato e nella compilazione della documentazione richiesta;
- collaborare con tutto il ramo ascensionale della catena gerarchica allo scopo di ottimizzare il servizio, segnalando anomalie o nuove esigenze insorte all'interno della struttura.

Sotto il diretto controllo delle suddette figure di coordinamento vi sarà il personale operativo specializzato in funzione dello specifico servizio, cui spetta effettuare le attività assegnate in conformità ai requisiti tecnici, operativi e qualitativi stabiliti dal RTI nel rispetto delle norme di legge, regolamenti e di sicurezza vigenti e al massimo livello delle proprie capacità professionali.

Le attività di vigilanza attiva saranno svolte esclusivamente da [Guardie Particolari Giurate](#) in possesso del decreto di nomina rilasciato dal Prefetto della Provincia di competenza e del relativo porto d'armi, che operano sulla base degli Ordini di Servizio settimanali ricevuti dalla Centrale Operativa.

Infine, i servizi agli apparati tecnologici di teleallarme e videosorveglianza e il collegamento delle apparecchiature di teleallarme installate presso l'Amministrazione alla nostra Centrale Operativa, verranno eseguiti da [tecnici specializzati](#), coordinati dal [Responsabile Impianti](#) e con adeguata formazione ed esperienza nella manutenzione degli impianti tecnologici di sicurezza anticrimine, che si interfaceranno direttamente con la Centrale Operativa per tutte le attività di emergenza e con i Gestori del Servizio per l'installazione e la manutenzione ordinaria/straordinaria previste dai singoli ordinativi di fornitura.

Per far fronte alle esigenze operative il nostro RTI è disponibile a variare e rendere adattabili, ogni qualvolta se ne presenti la necessità, le modalità di svolgimento del servizio definite dal Piano degli Interventi o a potenziare il personale operativo secondo quanto concordato con l'Amministrazione Contraente, grazie ad un ampio bacino di risorse che siamo in grado di mettere in campo in tutto il territorio oggetto del servizio.

La struttura è stata opportunamente progettata per garantire l'esecuzione tempestiva e a regola d'arte delle attività di governo, di coordinamento operativo e di verifica individuate per ogni fase dell'intero ciclo di vita della commessa, attraverso una **catena di comando corta**, dal Supervisore della Convenzione alla singola GPG, che quindi consente **azione rapide, istruzioni precise e trasferimento di informazioni certe**. L'immediatezza delle risposte si coniuga con un modo di operare uniforme ed altamente qualificato grazie alla Struttura di Governo che garantisce attraverso le diverse aree di competenza, il corretto svolgimento del contratto nel pieno rispetto della normativa e delle legislazioni vigenti, nonché il trasferimento, direttamente alla Struttura Operativa del know-how derivante dalla pluriennale esperienza nella gestione di appalti simili.

Il know-how trasferito alla Struttura Operativa è il più vario e completo grazie alle molteplici competenze e figure professionali specializzate insite nella Struttura di Staff come di seguito meglio descritte:

| Struttura di Staff | |
|--------------------------------------|--|
| AREA | PROFILO RESPONSABILE |
| Amministrazione e Contabilità | Diploma di scuola media superiore. Esperienza nella gestione di fornitori, ordini e fatturazione |
| Sistemi Informativi/IT | Laurea in Ingegneria con esperienza pluriennale in ruolo analogo |
| Risorse Umane e Formazione | Diploma di Laurea ed esperienza di formazione in ambito di appalti ed in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 |
| Qualità, Ambiente e Sicurezza | Ingegnere abilitato con esperienza di almeno 5 anni come RSPP |
| Tecnica | Ingegnere e Security Manager abilitati con esperienza di almeno 5 anni |

Come più oltre evidenziato, per le attività di confronto iniziale con le Amministrazioni Contraenti – fase di particolare rilevanza strategica del Servizio – il nostro RTI si avvarrà della società United Risk Management S.r.l., nell'ambito della quale sono presenti professionalità con **esperienza specifica nei processi di consultazione istituzionale** nelle materie oggetto del servizio.

United Risk Management S.r.l. è specializzata nella gestione delle tematiche relative alla sicurezza e alla legalità nei siti urbani sensibili attraverso l'utilizzo delle più avanzate metodologie di Risk Assessment e strumenti dedicati per la mitigazione del rischio criminalità. La Società offre servizi specialistici di Security e Risk Management nell'ambito dei processi di gestione, presidio e valorizzazione dei patrimoni immobiliari, a scala urbana o di sito specifico, integrando competenze multidisciplinari e tecnologie innovative per prevenire il degrado degli spazi fisici e gli eventi illeciti in ogni loro forma.

L'esperienza maturata nelle problematiche riferite a siti strategici, quali le sedi di grandi eventi e manifestazioni, i main buildings metropolitani, le aree dismesse e i cantieri edili, ha consentito di sviluppare un know-how specifico nella formulazione di soluzioni per la sicurezza riferite a condizioni anche molto differenziate, affrontando il processo nella sua totalità: dalla diagnosi dei rischi, alla creazione dei modelli di relazione pubblico-privato, alle tecnologie per il controllo e la sorveglianza degli spazi, ai metodi operativi per la gestione delle emergenze.

L'attività di United Risk Management S.r.l. si caratterizza per un approccio multidisciplinare e integrato: lo Staff è composto da 21 dipendenti, oltre a collaboratori esterni, e comprende team specializzati in materia di

sicurezza, tutela ambientale, privacy, responsabilità amministrativa, protocolli di legalità, rendendo disponibile alla Committenza una visione allargata delle problematiche da affrontare e un supporto strategico alle decisioni. United Risk Management dispone inoltre di una Divisione Operativa dedicata alla consulenza Sicurezza Urbana, nella quale sono presenti professionalità specifiche operanti nel settore del governo del territorio con una **consolidata esperienza nella gestione di processi complessi di cooperazione pubblico-privato, nella raccolta delle istanze sociali dei territori** e nella gestione informatizzata di dati geografici (*Geographical Information Systems - GIS*).

Al fine di garantire la massima qualità del servizio e la piena soddisfazione di tutte le Amministrazioni contraenti, affidiamo i ruoli di Supervisore della Convenzione e di Gestore del Servizio a figure professionali con comprovata e pluriennale esperienza e competenza sviluppate nell'ambito dei servizi di vigilanza privata, adeguate a svolgere un **ruolo di coordinamento e monitoraggio**.

In allegato alla presente Offerta Tecnica riportiamo il curriculum vitae del Supervisore della Convenzione e dei due nostri Gestori del Servizio di principale riferimento, precisando che ogni eventuale ulteriore figura di Gestore del Servizio presenterà un analogo profilo professionale.

1.1.2 Modalità di interazione e coordinamento tra le figure chiave dell'organizzazione dell'offerente con quelle dell'amministrazione

Tenuto conto della diversità degli edifici oggetto della Convenzione, sia in termini di siti da tutelare sia in termini di specifiche necessità, anche la Struttura Operativa proposta avrà caratteristiche tali da poter rispondere puntualmente a qualunque esigenza sopraggiunga da parte dei differenti interlocutori. La flessibilità della struttura è infatti funzionale ed indispensabile al raggiungimento del nostro principale obiettivo: soddisfare il bisogno di sicurezza di ogni singola Amministrazione Contraente anche offrendo soluzioni sviluppate ad hoc sulle singole esigenze.

Per quanto concerne il numero dei Gestori del Servizio che metteremo in campo, premettendo che tendiamo ad assicurare un **rapporto univoco con l'Amministrazione Contraente**, precisiamo che il dimensionamento della struttura operativa nell'ambito territoriale di competenza sarà idoneo al fine di assicurare e soddisfare le specifiche richieste.

A tale scopo, in linea generale, **ogni Gestore del Servizio si occuperà di coordinare un massimo di 50 GPG** e pertanto ad ogni incremento superiore a tale numero di guardie sarà introdotto un altro Gestore del Servizio. In ogni caso, ad ogni stipula di ODF, sarà valutata la necessità di introdurre un ulteriore Gestore del Servizio, analizzando i seguenti aspetti:

- le tipologie del servizio da erogare;
- le caratteristiche dell'immobile;
- la peculiarità del Committente stesso.

Ritenendo che il coordinamento tra tutte le aree e figure sia alla base di un'efficace ed efficiente erogazione dei servizi, un punto forte della nostra Struttura Organizzativa consiste nell'aver identificato **figure professionali**

idonee a interfacciarsi con tutte le Amministrazioni contraenti in ogni momento dello sviluppo del servizio, dall'avvio della convenzione all'erogazione dei servizi.

Città Metropolitana avrà un'interfaccia dedicata nel **Supervisore della Convenzione** il quale, essendo profondo conoscitore sia del mondo della vigilanza che della Convenzione, sarà in grado di essere sempre informato sull'andamento dei singoli contratti.

Le singole Amministrazioni contraenti hanno molteplici interfacce, ognuna in grado di soddisfare le specifiche esigenze, già prima dell'avvio del servizio. Infatti il processo si attiva dal momento in cui le Amministrazioni contraenti emettono un Ordinativo Preliminare di Fornitura (OPF) e l'Area Amministrativa, che ne verifica la piena validità, procede a comunicare all'Amministrazione Contraente la data del sopralluogo. Viene quindi allertata, l'Area Tecnica, costituita da diverse professionalità, che valuteranno gli specifici rischi e minacce connessi al sito e verificheranno lo stato e le caratteristiche degli edifici in termini di accessi, dei relativi impianti di sicurezza e dispositivi di teleallarme in uso, al fine di redigere il Piano degli Interventi (PDI) che verrà discusso e verificato nei contenuti dall'Amministrazione per definire le basi sulle quali verrà elaborato l'Ordinativo di Fornitura.

Durante l'erogazione del servizio le Amministrazioni avranno come riferimento:

- il **Gestore del Servizio**, responsabile diretto di tutta la struttura operativa messa in campo, referente unico per ogni problematica operativa;
- il **Call Center** per la segnalazione di eventuali anomalie e reclami.

Ciascuna di queste figure manterrà le proprie competenze, ma essendo parti integranti di un'unica struttura finalizzata alla singola commessa saranno sempre edotte di tutte le problematiche e bisogni propri dell'Amministrazione.

Le procedure messe in campo e la struttura assicurano l'assoluta continuità del servizio; infatti in caso di assenza improvvisa di una GPG, grazie alla forza operativa del RTI e all'organizzazione messa in campo, siamo in grado di garantire o la permanenza della GPG del turno precedente fino alla sostituzione o l'invio di una nuova risorsa perfettamente addestrata e a conoscenza dei luoghi e del servizio da svolgere entro lo stesso tempo. In tal senso la numerosità degli addetti e il bacino operativo cui poter attingere, garantisce flessibilità nel reperimento delle risorse in tempi brevi rimanendo invariata la qualità del servizio erogato dalle GPG.

Per quanto concerne le assenze fisiologiche e in qualche modo prevedibili, esse saranno ovviate attraverso un'**attenta elaborazione della programmazione e della turnazione del personale** attraverso accorgimenti finalizzati a ovviare all'assenza di personale come di seguito descritto:

- **Sostituzione per malattia:** Di norma manteniamo una percentuale minima di lavoratori sempre disponibili, al fine di poter coprire eventuali postazioni scoperte per cause non dipendenti dall'organizzazione del RTI (malattie, cause di forza maggiore o per ogni altro tipo d'impedimento). Le assenze non programmate per malattia, richieste di permessi improvvisi e ogni altro tipo di impedimento vengono coperte facendo ricorso a del **personale denominato "jolly"** a cui viene assegnato il proprio turno di lavoro giorno per giorno a secondo delle assenze che vengono comunicate dal lavoratore giornalmente con le modalità previste dai CCNL di categoria sottoscritti all'ufficio del

personale, e immediatamente comunicate al Gestore del Servizio per garantire la continuità dei servizi previsti.

- **Sostituzione per ferie:** Gestiamo la programmazione delle ferie spettanti ai lavoratori, come stabilito dai CCNL di categoria sottoscritti e precisamente su due periodi estivo e invernale. Le ferie estive vengono erogate di norma dal 15 giugno al 15 settembre di ogni anno, suddivise per ogni dipendente in giorni 15 di calendario.
- L'ufficio del personale emette il piano ferie entro il 20 marzo di ogni anno e dopo averlo trasmesso a tutto il personale provvede alla sostituzione; dopo aver stilato il programma delle ferie estive, provvede a comunicare alla propria direzione il numero dei dipendenti da sostituire con cadenza quindicinale e necessari per la copertura delle postazioni. La direzione provvede in caso di necessità, dopo aver selezionato e formato, all'assunzione di personale a tempo determinato per un periodo non inferiore a mesi 4. Mentre la gestione delle ferie invernali che vanno dal 1° ottobre al 30 maggio di ogni anno per un massimo di 7 giorni di calendario saranno garantite attraverso il personale addetto alle sostituzioni dei riposi settimanali e se necessario attraverso nuove assunzioni a tempo determinato.
- **Sostituzione per i riposi settimanali:** Nella pianificazione della dislocazione del personale presso le postazioni, si mantiene una percentuale pari al 20% dei lavoratori (denominati sostituti), compatibilmente con i requisiti dei CCNL di categoria sottoscritti, al fine di poter coprire tutti i turni di riposo settimanali previsti. L'ufficio competente emette con cadenza quindicinale i turni del proprio personale dove sono riportati gli orari di servizio giornalieri, i giorni dei riposi spettanti e la postazione assegnata in doppia copia e sottoscritta dal lavoratore, provvede a fornire i mattinali di tutto il personale al Gestore del Servizio per la corretta gestione dei turni comprese eventuali variazioni per (malattia ferie ecc) e per ogni altro tipo d'impedimento. Il Gestore del Servizio inoltre comunicherà agli Uffici Competenti tutte le anomalie riscontrate e le emergenze verificatesi giornalmente al fine di garantire la continuità dei servizi resi.
- **Permessi:** I permessi del personale verranno gestiti dall'ufficio competente attraverso il piano di sostituzione utilizzando appositi addetti; nel caso specifico, ove possibile, per le sostituzioni si farà ricorso al personale già presente per turnazioni.

La progettazione dei processi di coordinamento tra le diverse unità del team è basata su sessioni di incontro tra i responsabili della struttura, in **Team di coordinamento operativo**, che coinvolge il Referente Locale con i referenti di ciascun servizio (Capo Servizio e Responsabile della Sala Operativa per vigilanza attiva e Responsabili del servizio per vigilanza passiva e servizi agli apprestamenti). Il Team di coordinamento operativo viene istituito al momento della firma del Verbale di Presa Consegna e viene convocato ogni 3 mesi o in occasione di aggiornamenti del Piano Operativo.

Poiché le attività della Sala Operativa sono strettamente condizionate dalle informazioni disponibili, è garantita una costante relazione con l'ufficio commerciale affinché sia in sede di attivazione di un nuovo servizio sia in corso di erogazione, siano raccolte e gestite tutte le informazioni tecniche, operative e commerciali necessarie

per poter erogare il servizio secondo le aspettative e la soddisfazione del cliente, in conformità agli accordi contrattuali.

Strumenti di trasmissione dei dati all'Amministrazione Contraente

Come meglio specificato nella sezione relativa al funzionamento della Centrale Operativa, lo scrivente RTI, in relazione ai servizi erogati alla propria clientela, è in grado di produrre qualsiasi tipo di Report e flusso, sia a livello di contenuti che a livello di protocollo. Detti flussi possono essere prodotti e spediti in forma completamente automatizzata attraverso lo schedatore proprietario ideato e realizzato da CIVIS S.p.A. denominato "Job ricorrenti".

In alternativa le stesse informazioni possono essere consultate attraverso i nostri **portali Web** che includono innovativa piattaforme applicative, il cui obiettivo principale è l'integrazione tra i vari attori coinvolti, a diverso titolo e con diverse competenze, nella filiera di erogazione dei servizi di sicurezza erogati.

Esempio schermata interrogazione portale Web

The screenshot shows a web form for service scheduling. The form is titled "Inserimento servizio" and contains several sections:

- Tipo servizio:** Plantonamento fisso
- Obbiettivi:** 4570 - AMARO EUROSPAR
- Data inizio:** 01/02/2017
- Data fine:** 28/02/2017
- Scheda settimanale:** A grid of days (Lun, Mar, Mer, Gio, Ven, Sab, Dom, Fes) with checkboxes. The checkboxes for Ven, Sab, Dom, and Fes are checked.
- Riferimenti cliente:** Eseguire percorso ispettivo stabilito con caposervizi
- Numero di guardie:** 2
- Orario inizio servizio:** 08:00
- Orario termine servizio:** 22:00
- Orario inizio intervallo:** 13:00
- Orario termine intervallo:** 14:00

At the bottom of the form, there are two buttons: "Salva" and "Chiudi".

Il fine ultimo è il raggiungimento di elevati livelli di efficienza, il miglioramento dei servizi, il potenziamento dei supporti conoscitivi, la trasparenza sui servizi erogati e il contenimento dei costi.

La struttura di profilazione degli utenti è estremamente versatile, sia in termini di funzioni applicative autorizzate, sia in termini di dati accessibili. La singola User ID è associata ad un modello sul quale vengono definite le funzioni

applicative abilitate ed i dati sono accessibili in base a criteri piramidali di pertinenza assegnati in relazione ad attributi caratteristici del cliente, gestibili autonomamente a portale da utenti cliente appositamente profilati.

I portali sono accessibili unicamente attraverso **protocollo criptato** "https" che, a seguito di apposita autenticazione e scambio di chiavi crittografiche, garantisce la riservatezza nella comunicazione tra client e i server del nostro RTI. Gli strumenti di identificazione e autenticazione, nel loro complesso, sono parametrizzabili secondo gli standard di sicurezza adottati dal cliente, comunque nel rispetto delle attuali norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

Numerose sono le possibilità di accesso facilitato al portale: grazie a procedure di "Single Sign-On" estremamente sicure l'utente può accedere velocemente alle funzionalità on-line come qualsiasi altra applicazione interna al proprio sistema informativo: è sufficiente un normalissimo browser internet aggiornato, senza alcun investimento tecnologico infrastrutturale né onere di manutenzione a carico del cliente. Le funzioni descritte sono disponibili anche in modalità Mobile.

Nella realizzazione dei portali è stata posta massima attenzione al layout e agli aspetti funzionali delle form: sia i cruscotti consultativi che le applicazioni dispositive sono stati realizzati seguendo rigorosi **criteri di semplicità e funzionalità** consentendo a qualsiasi utente (di qualsiasi livello di informatizzazione) di operare su CSC senza necessità alcuna di specifica formazione applicativa.

Gli obiettivi vigilati sono identificati dal codice interno del cliente: l'utente di portale può interrogare il sistema utilizzando codici abituali, semplificando e velocizzando l'accesso ai dati di interesse.

Le nostre piattaforme Web sono completamente integrate con le altre piattaforme gestionali ed operative utilizzate dal nostro RTI: tutte le informazioni esibite sono raccolte in modo totalmente automatico dai sistemi informatici interni e nessun dato è inputato da operatori al solo fine di essere esibito. Grazie a queste metodologie di sviluppo le informazioni esibite sui portali risultano tempestive e affidabili.

Le funzionalità più importanti, riservate alla clientela, sono:

- **Monitoraggio eventi di centrale operativa:** è lo strumento di consultazione attraverso il quale il cliente mantiene il pieno controllo degli eventi avvenuti presso i propri siti vigilati, pervenuti e gestiti dalle centrali operative del nostro RTI. Parte integrante dello strumento è un evoluto sistema di mailing che informa tempestivamente il cliente in merito ad eventi rilevanti sulla base di criteri personalizzabili per singolo cliente.
- **Monitoraggio richieste di servizio di vigilanza:** è lo strumento unificato di comunicazione tra cliente, backoffice del RTI e istituti corrispondenti. Consente al cliente di immettere nuove richieste di servizio e monitorarne lo stato di avanzamento mantenendo il pieno controllo delle attività in corso e/o future e la consultazione delle attività storiche in base a crescenti livelli di approfondimento del dato.
- **Report On Line:** è lo strumento di reportistica che consente di consultare tutte le informazioni operative, commerciali e amministrative di pertinenza, in modo analitico o aggregato, sulla base di svariati criteri di classificazione standard oppure specifici del cliente. Tutti i report sono estraibili nei formati più comuni o rappresentabili attraverso diverse tipologie di grafico.

1.2 STRUTTURA LOGISTICA CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA CONVENZIONE

Grazie alla consolidata e radicata presenza sul territorio del nostro gruppo, in termini di sedi, personale impiegato e mezzi, siamo in grado di garantire per tutte le Amministrazioni contraenti del territorio oggetto della Convenzione la massima efficienza del servizio e la tempestività di intervento.

Le imprese raggruppate nell'RTI dispongono di una struttura logistica distribuita sull'intero territorio oggetto del servizio, con oltre 1.100 GPG impiegate in quest'area geografica. In particolare, il numero e tipologia delle sedi risultano i seguenti:

| Impresa RTI | Sede principale | Sede secondaria | Sede operativa |
|---------------------------------|---|---|--|
| CIVIS Spa | Milano, Via Piero della Francesca 45 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ San Benedetto (CR), Viale Artigiani 13 ▪ Bergamo, Via Ghislandi 61 ▪ Grandate (CO), Via Leopardi 35 ▪ Mantova, Via Brennero 21 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pavia, Viale Partigiani 90 |
| Vedetta 2 Mondialpol Spa | Como, Via Giovanni Scalabrini 76 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brescia, Via Arturo Cozzaglio 32 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bollate (MI), Via Raffaello Sanzio 20/A ▪ Airuno (LC), Via Statale 36 |
| Mondialpol Bergamo Srl | Azzano San Paolo (BG), Via Stezzano 37 | | |
| Felma Srl | Sesto S. Giovanni (MI), Viale Italia, 230 | | |

La nostra Sede Centrale è a Milano in Via Piero della Francesca, 45 e rappresenta il fulcro del coordinamento complessivo dell'appalto nonché il punto operativo delle Aree afferenti allo Staff di supporto, che restano a disposizione per tutta la durata dell'appalto, nonché sede del Call Center. Presso la sede Centrale è ubicata anche la Centrale Operativa mentre la Centrale Operativa di back-up è ubicata a Vicenza, a piena garanzia della continuità del servizio anche nel caso di eventi del tutto non prevedibili (calamità naturali).

La centralizzazione della Centrale Operativa e del Call Center renderà disponibile un univoco punto di riferimento per tutta la durata dell'appalto sia alle Amministrazioni Contraenti che a Città Metropolitana.

In funzione della dislocazione delle possibili Amministrazioni Contraenti possiamo contare su molteplici sedi, ove sono attive le figure che compongono la Struttura Operativa per assicurare il coordinamento tecnico dell'operato degli addetti incaricati dello svolgimento dei servizi oggetto della Convenzione.

Nei seguenti paragrafi si descrivono:

- la configurazione del modello logistico a partire dalla fase di start up ed al crescere degli OPF;
- la coerenza tra la struttura proposta e le strutture organizzativa e operativa;
- la flessibilità e adattamento della struttura in relazione alle ipotizzabili esigenze della PA.

Modello della struttura territoriale

La definizione della struttura logistica iniziale è basata sulla dislocazione territoriale delle possibili Amministrazioni Contraenti e sulla relativa dislocazione degli Obiettivi afferenti a ciascun Ente.

La nostra **Sede Centrale** è a **Milano in Via Piero della Francesca, 45** e rappresenta il fulcro del coordinamento complessivo della Convenzione, nonché il punto operativo delle Aree afferenti alla Struttura di Staff e dell'Ufficio Tecnico che, come detto, restano a disposizione per tutta la durata del servizio, nonché sede del Call Center.



Sede Centrale

Presso la sede Centrale è ubicata anche la Sala Operativa Unica, affiancata per il back-up dalla Sala Operativa di Vicenza.

Riteniamo che la **centralizzazione della Sala Operativa e del Call Center** costituisca un punto di forza in quanto per tutta la durata dell'appalto le AC avranno un **unico punto di riferimento** a cui rivolgersi e provvederemo direttamente noi, in modo tempestivo e su procedure consolidate, ad indirizzare chiamate e richieste pervenute alle sedi operative di competenza.

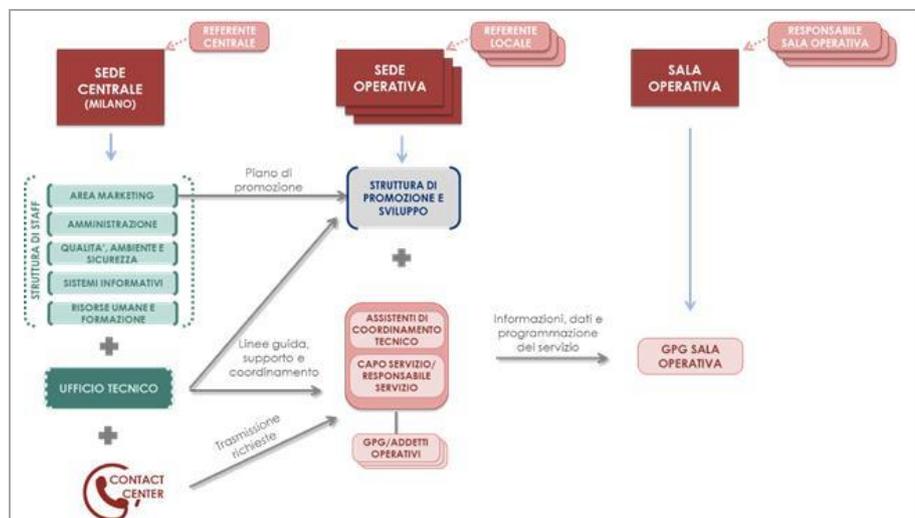
Infine all'interno delle Sedi Operative vengono gestiti le informazioni ed i segnali d'allarme, provenienti dalla Sala Operativa, in tempo reale da personale specializzato che provvede ad attivare procedure mirate e coordinare l'intero sistema, garantendo in tal modo un sistema operativo che consente un pronto intervento mirato, rapido ed efficace.

Coerenza tra la struttura territoriale e le strutture organizzativa e operativa

Come già anticipato, la struttura logistica messa a disposizione rispecchia perfettamente l'evoluzione dell'organizzazione da noi messa in campo, infatti, la Struttura si evolve a seconda della fase temporale affrontata.

Connessione tra struttura territoriale e struttura organizzativa ed operativa

In figura è rappresentata graficamente la connessione tra struttura territoriale e strutture organizzativa ed operativa. Come già descritto, a livello centrale è disponibile la Struttura di staff, l'Ufficio Tecnico, il Call Center e la Sala Operativa Unica, mentre a livello locale avremo la Struttura di promozione e sviluppo e la Struttura Operativa.



2.1 MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI

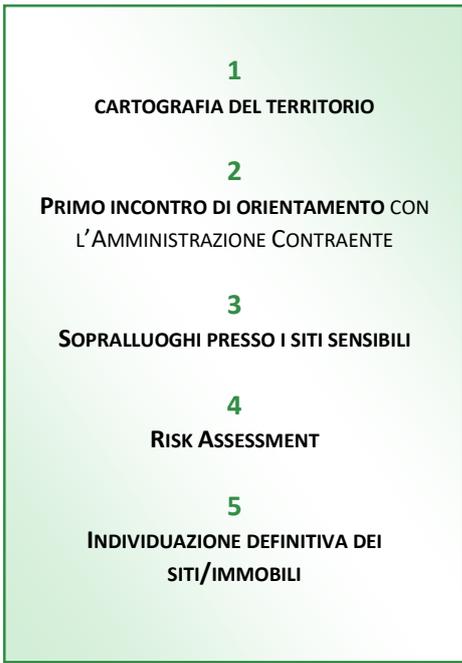
La fase di confronto iniziale con l'Amministrazione Contraente rappresenta un momento di particolare rilevanza al fine della qualità e completezza del servizio di Vigilanza che sarà erogato; come tale non può essere ridotta a una mera raccolta di informazioni circa i siti da monitorare, ma deve configurarsi in un idoneo processo di ascolto delle istanze e di supporto alle decisioni finalizzato a individuare correttamente le esigenze dell'Ente.

Consapevoli di questo, il confronto iniziale con le Amministrazioni Contraenti sarà condotto secondo le modalità di un **processo di ascolto strutturato**, al quale saranno dedicate metodologie e professionalità specifiche, il cui output costituirà la base di informazioni e obiettivi condivisi su cui sarà sviluppato il successivo Piano degli Interventi. In particolare, questa sezione del servizio sarà condotta dai tecnici del nostro RTI, distribuiti sull'intero territorio oggetto della Convenzione, attraverso il supporto della società United Risk Management S.r.l. nella quale sono presenti professionalità con esperienza specifica nei processi di consultazione istituzionale per le materie oggetto del servizio.

Il ricorso a una realtà professionale dedicata a questa fase del servizio e opportunamente strutturata consentirà di far fronte anche a un numero elevato di Richieste Preliminari di Fornitura in contemporanea. Nello specifico, United Risk Management S.r.l. è specializzata nella gestione delle tematiche relative alla sicurezza e alla legalità nei siti urbani sensibili attraverso l'utilizzo delle più avanzate metodologie di Risk Assessment e strumenti dedicati per la mitigazione del rischio criminalità. La Società offre servizi specialistici di Security e Risk Management nell'ambito dei processi di gestione, presidio e valorizzazione dei patrimoni immobiliari, a scala urbana o di sito specifico, integrando competenze multidisciplinari e tecnologie innovative per prevenire il degrado degli spazi fisici e gli eventi illeciti in ogni loro forma.

L'esperienza maturata nelle problematiche riferite a siti strategici, quali le sedi di grandi eventi e manifestazioni, i main buildings metropolitani, le aree dismesse e i cantieri edili, ha consentito di sviluppare un know-how specifico nella formulazione di soluzioni per la sicurezza riferite a condizioni anche molto differenziate, affrontando il processo nella sua totalità: dalla diagnosi dei rischi, alla creazione dei modelli di relazione pubblico-privato, alle tecnologie per il controllo e la sorveglianza degli spazi, ai metodi operativi per la gestione delle emergenze.

L'attività di United Risk Management S.r.l. si caratterizza per un approccio multidisciplinare e integrato: lo Staff è composto da 21 dipendenti, oltre a collaboratori esterni, e comprende team specializzati in materia di sicurezza, tutela ambientale, privacy, responsabilità amministrativa, protocolli di legalità, rendendo disponibile alla Committenza una visione allargata delle problematiche da affrontare e un supporto strategico alle decisioni.



In relazione a quanto sopra, si individuano come segue le attività e gli strumenti attraverso i quali si svilupperà il processo di ascolto delle esigenze delle Amministrazioni Contraenti, il quale avrà decorso a seguito della ricezione e del controllo di validità dell'Ordine Preliminare di Fornitura (OPF) secondo le modalità e le tempistiche stabilite dal Capitolato Tecnico di gara.

In particolare:

- CARTOGRAFIA DEL TERRITORIO
- PRIMO INCONTRO DI ORIENTAMENTO
- RISK ASSESSMENT

sono attività aggiuntive rispetto a quelle richieste dal capitolato tecnico di gara.

1. Preliminare elaborazione di una **cartografia del territorio** di competenza dell'Amministrazione Contraente:

In preparazione del primo incontro con i referenti dell'Amministrazione Contraente sarà prodotta una cartografia sulla quale saranno riportati i principali riferimenti morfologici e insediativi del territorio oggetto del servizio, quali:

- gli elementi orografici e i corsi d'acqua
- le reti di trasporto stradali e ferroviarie
- i tessuti edificati

Sulla medesima cartografia saranno evidenziati gli edifici e le aree pubbliche o asservite alle funzioni pubbliche, quali edifici comunali, scuole, parcheggi, parchi, ecc., nonché i principali complessi produttivi, commerciali e ogni altra funzione urbana strategica.

Questa cartografia sarà utilizzata in occasione dell'incontro con i referenti dell'Amministrazione Contraente quale base di confronto su cui individuare la localizzazione dei siti da ricomprendere nel servizio di Vigilanza.

Le basi di riferimento e le informazioni per la predisposizione di questa cartografia saranno tratte dai geoportali on-line resi disponibili da Regione Lombardia tra cui, in particolare, il portale PGTWEB.

2. **Primo incontro di orientamento** con l'Amministrazione Contraente:

Per la prima riunione con l'Amministrazione Contraente sarà proposta la presenza dei referenti dell'Organo esecutivo e dei dirigenti dei servizi tecnici coinvolti. Nel corso della riunione si procederà a raccogliere ogni informazione utile a identificare sulla cartografia georeferenziata i siti e gli immobili a cui rivolgere il servizio di Vigilanza; durante questo confronto i nostri incaricati procederanno:

- da un lato, a raccogliere dall'Amministrazione le informazioni relative al profilo di sensibilità di ciascun sito/immobile e le aspettative iniziali rispetto alle funzioni di Vigilanza, attraverso opportune interviste strutturate;
- dall'altro lato, a trasferire all'Amministrazione una serie di informazioni e cognizioni riguardo al rischio criminalità tipico delle diverse fattispecie urbane e territoriali, utili a orientare le scelte di configurazione del servizio di Vigilanza, concentrando le risorse sui bersagli realmente esposti.

In particolare, le interviste formuleranno quesiti in relazione a:

- quali sono i siti considerati sensibili e perché (es.: eventi criminosi già avvenuti; attività e funzioni proprie di ciascun sito; ecc.);
- quali sono stati gli eventi criminosi avutisi in passato e con quali caratteristiche (esito dell'evento, modalità di accadimento; date; ecc.);
- ecc.

Obiettivo di questo reciproco scambio di informazioni sarà la successiva messa a punto e condivisione di una Mappa del Rischio (cfr. punto successivo) sulla quale sarà sviluppato il Piano degli Interventi per il servizio di Vigilanza.

I contenuti esposti durante l'incontro saranno documentati in un apposito **Report** che verrà trasmesso nei 5 giorni successivi all'Amministrazione Contraente per ogni eventuale modifica/integrazione. Il Report riporterà, in particolare, l'elencazione dei siti per i quali sarà stato richiesto dall'Amministrazione il servizio di Vigilanza e le caratteristiche del servizio relative a ciascun sito.

3. Sopralluoghi presso i siti sensibili:

Nel corso della prima riunione, o nelle date diverse concordate con l'Ente, saranno effettuati i sopralluoghi presso i siti sensibili segnalati dall'Amministrazione Contraente. Durante i sopralluoghi verrà compilata un'apposita Scheda descrittiva di ciascun sito/immobile, nella quale saranno riportate, in ottemperanza al Capitolato Tecnico, lo stato e le caratteristiche degli edifici e dei relativi impianti di sicurezza e il livello di rischio di ciascun sito desunto dalle interviste con i referenti dell'Amministrazione Contraente.

Nel corso dei sopralluoghi saranno verificati e riportati sulla Scheda descrittiva:

- lo stato degli impianti di sicurezza e i dispositivi di teleallarme attualmente in uso;
- lo stato di sicurezza degli accessi agli edifici;
- il profilo generale di rischio degli immobili in relazione alle caratteristiche del contesto (visibilità dalle strade e piazze, illuminazione, ecc.).

Più in particolare, la Scheda descrittiva riporterà informazioni atte a rappresentare l'effettivo grado di vulnerabilità dei siti/immobili in relazione al quale andrà calibrato il servizio di sicurezza. A titolo di esempio si riportano di seguito alcuni contenuti che proponiamo di raccogliere attraverso le schede di sopralluogo, i quali saranno articolati nelle seguenti sezioni generali:

- Sicurezza fisica
- Gestione sistemi di sicurezza
- Vigilanza e presidi
- Attività di sensibilizzazione e formazione security

| | n/a | SI | NO |
|---|--------------------------|----|----|
| SICUREZZA FISICA | | | |
| controllo accessi e presenze | | | |
| perimetro esterno delimitato | | | |
| controllo accessi e presenze | area esterna | | |
| | area interna | | |
| | area specifica | | |
| sistemi antintrusione videocontrollo videoregistrazione | | | |
| sistema antintrusione area esterna | | | |
| sistema antintrusione area interna | | | |
| sistema tvcc | area esterna | | |
| | area interna | | |
| mezzi di chiusura difese passive | | | |
| perimetro esterno | barriera | | |
| | barriera antisfondamento | | |
| accessi ad aree interne | porta | | |
| | porta antisfondamento | | |
| PLANIMETRIE POSIZIONAMENTI APPARECCHIATURE | | | |
| Sicurezza | | | |
| TVCC | | | |
| controllo accessi presenze | | | |

| | n/a | SI | NO |
|---|-----|----|----|
| GESTIONE SISTEMI DI SICUREZZA | | | |
| ATTRIBUZIONE MANSIONI | | | |
| inserimento sistemi | | | |
| procedure inserimento | | | |
| disinserimento sistemi | | | |
| Procedure disinserimento | | | |
| definizione orari e giorni | | | |
| on | | | |
| off | | | |
| definizione modello applicativo apertura e chiusura | | | |
| azione seguita da dipendente | | | |
| azione eseguita da dipendente con supporto personale non armato | | | |
| azione eseguita da dipendente con supporto personale armato | | | |
| videocontrollo tvcc da remoto | | | |

| | n/a | SI | NO |
|---|-----|----|----|
| VIGILANZA E PRESIDI | | | |
| servizi di guardiania vigilanza telecontrollo | | | |
| presidio ingresso | | | |
| presidio 24/24 | | | |
| intervento vigilanza su allarme | | | |
| controllo da remoto | | | |
| antintrusione | | | |
| tvcc | | | |
| vigilanza collegamenti remoti | | | |
| periferica radio | | | |
| periferica gprs | | | |
| combinatore telefonico digitale | | | |
| id contact | | | |
| collegamento sistema di videosorveglianza | | | |
| configurazione periferiche | | | |
| definizione e redazione delle procedure | | | |
| protocollo di gestione con vigilanza | | | |
| procedura di sicurezza | | | |
| per funzione | | | |
| per processi | | | |

| | n/a | SI | NO |
|--|-----|----|----|
| ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE SECURITY | | | |
| sensibilizzazione formale riunioni | | | |
| sensibilizzazione informale one to one | | | |
| formazione specifica | | | |
| addestramento | | | |
| comunicazione di security | | | |
| distribuzione elenchi reperibili | | | |
| comunicazione formalizzata in tema di security | | | |
| sicurezza logica | | | |
| definizione delle norme minime di it security | | | |
| definizione delle misure di sicurezza non tecniche | | | |
| classificazione delle informazioni | | | |
| gestione delle emergenze | | | |
| formazione ed addestramento del personale in tema di emergenza | | | |
| gestione delle comunicazione in caso di emergenza | | | |

| | | | si | no | dettagli |
|-------------------|----|--|----|----|----------|
| Massima sicurezza | 18 | sistemi di sicurezza sofisticati con ridondanza sottosistemi | | | |
| | 17 | Forza sul sito di risposta Squadra | | | |
| Alto livello | 16 | Piani e procedure formali contingency | | | |
| | 15 | coordinatore a livello locale | | | |
| | 14 | sistema di illuminazione ad alto livello ; lumen, dell'intero sito | | | |
| | 13 | sistemi di controllo accessi | | | |
| | 12 | Forza sul sito addestrata e con sistemi avanzati di comunicazione ed equipaggiamento | | | |
| | 11 | Allarme perimetrale remotizzato | | | |
| Medio Livello | 10 | CCTV | | | |
| | 9 | disarmato con comunicazioni basica | | | |
| | 8 | barriere perimetrale di alta sicurezza , guardie o cani | | | |
| Basso Livello | 7 | sistema di allarme avanzato e remotizzato | | | |
| | 6 | serrature a doppia mappatura, lucchetti , di buon livello | | | |
| | 5 | barriere fisiche basiche | | | |
| | 4 | sistema di luci semplice | | | |
| Livello minimo | 3 | sistema di allarme locale basico | | | |
| | 2 | semplici sistemi di chiusura , serrature | | | |
| | 1 | semplici barriere fisiche | | | |

| COMPONENTI PER IMPEDIRE | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------|----|----|----------|
| barriere fisiche | chiusure | | si | no | dettagli |
| barriere perimetrali | barriere perimetrali | | | | |
| chiusure ad alta sicurezza | aperture | | | | |
| finestre blindate | porte blindate | | | | |
| Volte muri rinforzati | | | | | |
| Forza di sicurezza | sistema di controllo accessi | | si | no | dettagli |
| livello di equipaggiamento | aree protette | | | | |
| training | aree vitali | | | | |
| sistemi | | | | | |
| COMPONENTI PER RILEVARE | | | si | no | dettagli |
| porte aperture | | | | | |
| perimetro | | | | | |
| aree protette | | | | | |
| aree vitali | | | | | |
| COMPONENTI PER VALUTARE | | | si | no | dettagli |
| luci | comunicazione | CCTV | | | |
| perimetro | On site | perimetro | | | |
| aree protette | Off site | aree protette | | | |
| aree vitali | | aree vitali | | | |
| COMPONENTI PER NEUTRALIZZARE | | | si | no | dettagli |
| forza di sicurezza on site | forza di risposta / assalto | Coordinamento | | | |
| livello di equipaggiamento | livello di equipaggiamento | piani contingenti | | | |
| training | training | esercitazioni | | | |
| sistemi | sistemi | | | | |

4. Risk Assessment

Sulla base delle informazioni raccolte nel corso della prima riunione con l'Amministrazione Contraente, nei casi in cui l'individuazione dei siti da monitorare sia risultata incerta, il nostro gruppo di lavoro provvederà a sviluppare internamente un'attività di Risk Assessment preliminare finalizzata a definire un quadro del rischio criminalità in relazione ai diversi siti sensibili: sarà valutato il livello di rischio di eventi criminosi nelle aree in esame, assumendo il rischio quale prodotto della probabilità di accadimento degli eventi moltiplicata per la gravità dei danni potenziali.

Tale analisi del rischio, derivata da consolidati standard internazionali di Risk Assessment, implica l'individuazione delle potenziali sorgenti di pericolo e delle possibilità che esse si trasformino in danno: le potenziali sorgenti di pericolo saranno individuate da parte di nostro personale specializzato, sulla base della letteratura di settore, in relazione alla morfologia delle aree di studio e delle funzioni in esse insediate, nonché attraverso ogni altra informazione raccolta attraverso l'Amministrazione Contraente.

Più in particolare, una volta classificate le strutture in base alla destinazione d'uso verrà esaminato il rischio criminoso a cui si stima possano essere esposte, al fine di valutare e proporre il servizio più adatto alle potenziali esigenze della singola tipologia di Amministrazione, in linea con la normativa UNI ISO 31000 – "Gestione del rischio".

Per la valutazione del potenziale rischio criminoso si considereranno differenti fonti del settore, quali: il Codice Penale, per la scelta dei differenti rischi e l'assegnazione del livello di gravità dell'eventuale danno subito; il *Rapporto sulla criminalità italiana del Ministero dell'Interno e l'indagine sulla sicurezza dei cittadini (ISTAT)*, che contiene riferimenti aggiornati per lo studio e la valutazione della probabilità di accadimento di una specifica minaccia, sulla base di numerosi elementi statistici; ecc.

A partire da ciò i diversi siti saranno classificati in base a:

- **tipologia di rischio criminoso:**
 - atto vandalico/danneggiamento,
 - furto/rapina,
 - "barbonaggio" (come definito dall'Art 669 del CP e art.154 del TULPS),
 - incendio doloso,
 - sabotaggio,
 - attentato;
- **probabilità di accadimento del rischio specifico** a partire, come detto, dal rapporto sulla criminalità italiana svolto su base decennale e dell'indagine sulla sicurezza dei cittadini;
- **peso attribuito alla gravità del rischio** associato allo specifico sito.

Ispirandoci, dunque, ai consolidati processi di "**Analisi di Rischio**", adottati in ambito economico finanziario, commerciale ma anche fito-sanitario, alimentare e, naturalmente, in ambito sicurezza, sarà valutato il livello di rischio criminoso come prodotto tra la probabilità di accadimento e il danno (peso attribuito alla gravità del rischio): **R = P x D**

A tal proposito sarà assegnato, sulla base delle fonti sopra elencate, a ciascuna tipologia di rischio un **peso** in base all'Obiettivo di riferimento e ne verrà valutata la probabilità di accadimento.

Matrice di valutazione preliminare del livello di rischio

| | | P= Probabilità di accadimento dell'evento criminoso | | |
|---|-------------|---|-------|------|
| | | bassa | media | alta |
| D= Peso attribuito alla gravità dell'evento criminoso | basso | 1 | 2 | 3 |
| | medio basso | 2 | 4 | 6 |
| | medio | 3 | 6 | 9 |
| | alto | 4 | 8 | 12 |
| | altissimo | 5 | 10 | 15 |

Abbiamo di seguito strutturato una **matrice** che ci permetta di classificare “numericamente” i vari rischi criminali.

Sulla base delle fonti raccolte, e della classificazione del rischio così come definito nella **Matrice di Valutazione Preliminare del Livello di Rischio**, saranno quindi assegnati a ciascuna categoria di siti i livelli di rischio criminoso associato. Ai fini della determinazione dello scenario di saturazione, i livelli di rischi associati saranno utilizzati per individuare un **Rischio Globale** di ogni categoria di **Obiettivi (RGO)**, dove sarà dato un peso diverso ad ogni atto criminoso. È evidente, infatti, che la prevenzione di un attentato richiede un impegno diverso dall’evitare un furto, e questo si riflette anche sull’impegno economico richiesto.

Le valutazioni sopra descritte saranno lasciate a disposizione dell’Amministrazione Contraente e costituiranno un **Decision Support System (DSS)** utilizzabile dai Security Manager.

Esempio di matrice del Livello di rischio criminoso per tipologie di immobili/siti

| VALUTAZIONE PRELIMINARE DEL LIVELLO DI RISCHIO CRIMINOSO | | | | | | | |
|--|------------------------------------|------------|-----------------|----------------|--------------|-------------|--------|
| OBIETTIVI | PESO RELATIVO AL RISCHIO CRIMINOSO | | | | | | R.G.O. |
| | 30% | 20% | 20% | 10% | 15% | 5% | |
| | ATTENTATO | SABOTAGGIO | INCENDIO DOLOSO | ATTO VANDALICO | FURTO/RAPINA | BARBONAGGIO | |
| PROBABILITA' x DANNO | | | | | | | |
| Sedi uffici | 4 | 0 | 6 | 3 | 3 | 0 | 3,2 |
| Caseme esercito | 4 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2,4 |
| Carceri e Case Circondariali | 4 | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 2,6 |
| Studentati/compleksi Immobiliari per studenti | 4 | 0 | 6 | 3 | 3 | 0 | 3,2 |
| Caseme VVF | 4 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2,4 |
| Ospedali | 5 | 0 | 6 | 6 | 2 | 1 | 3,7 |
| ASL/sedi ambulatoriali | 4 | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 2,6 |
| RSA pubbliche accreditate | 4 | 0 | 6 | 4 | 1 | 0 | 3,0 |
| Istituto zooprofilattico | 4 | 0 | 6 | 4 | 1 | 0 | 3,0 |
| Tribunali ed uffici giudiziari | 5 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 3,3 |
| Sede polizia locale | 4 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2,4 |
| Patrimonio culturale | 4 | 0 | 6 | 9 | 3 | 1 | 3,8 |
| Auditorium, Teatro | 4 | 0 | 6 | 4 | 0 | 0 | 2,8 |
| Mercati e fiere | 5 | 0 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3,2 |
| Camere di Commercio | 4 | 0 | 6 | 3 | 3 | 0 | 3,2 |
| Centri socio-assistenziali | 4 | 0 | 6 | 3 | 0 | 0 | 2,7 |
| Centri per l'impiego | 4 | 0 | 6 | 3 | 0 | 0 | 2,7 |
| Impianto sportivo | 4 | 0 | 3 | 9 | 1 | 0 | 2,9 |
| Principali parchi pubblici comunali | 4 | 0 | 6 | 3 | 1 | 3 | 3,0 |
| Cimitero | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2,9 |
| Discariche | 4 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 3,0 |
| Porti | 5 | 4 | 6 | 9 | 4 | 2 | 5,1 |
| Scuola (infanzia, primarie e secondarie) | 4 | 0 | 6 | 2 | 3 | 0 | 3,1 |
| Università | 4 | 0 | 6 | 3 | 3 | 0 | 3,2 |
| Centri socio-assistenziali - CRI | 4 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 3,0 |
| Enti di ricerca/formazione | 4 | 0 | 6 | 4 | 2 | 0 | 3,1 |
| Aeroporti | 5 | 4 | 6 | 6 | 2 | 2 | 4,5 |
| Stazioni ferroviarie | 5 | 4 | 6 | 9 | 6 | 3 | 5,5 |
| Stazioni metropolitane | 5 | 4 | 6 | 9 | 4 | 3 | 5,2 |

L'attività di Risk Assessment sarà riferita a quei siti per i quali sia risultata incerta l'attivazione del servizio di Vigilanza; su eventuale richiesta dell'Ente, e al di fuori delle prestazioni oggetto della Convenzione, tra questi siti potranno essere ricompresi anche quegli spazi pubblici o a uso pubblico (es. parchi urbani) i quali, ancorché non oggetto del servizio di Vigilanza, possano rappresentare un potenziale fattore di rischio per la Sicurezza Urbana. L'individuazione anche geografica di tali siti costituirà informazione utile per la successiva predisposizione del Piano degli Interventi, al fine di un complessivo miglioramento del profilo di sicurezza dei territori in esame, ad esempio attraverso un'adeguata pianificazione dei tracciati stradali che le ronde effettueranno.

Gli esiti del Risk Assessment saranno esposti in un apposito **Risk Assessment Report** contenente l'elencazione dei siti da sottoporre a Vigilanza, alla quale si accompagnerà una Mappa del Rischio che consentirà di visualizzare cartograficamente i siti oggetto del servizio.

Il Risk Assessment Report e la Mappa del Rischio saranno trasmessi all'Amministrazione Contraente nei tempi con questa concordati per ogni eventuale osservazione.

Le matrici di analisi del rischio e la correlata Mappa del Rischio saranno sottoposte ad aggiornamento continuo durante l'intero arco temporale di svolgimento del servizio di Vigilanza, sulla base delle informazioni raccolte dal nostro team operativo e di quelle comunicate dall'Amministrazione Contraente in relazione agli eventuali eventi criminosi presso i siti oggetto del servizio. Tale aggiornamento sarà utilizzato nell'ambito dei processi di verifica della qualità del servizio offerto e consentirà una valutazione degli effetti di mitigazione del rischio criminoso derivanti dalle azioni di Vigilanza, al fine di attuare le eventuali azioni migliorative.

5. Individuazione definitiva dei siti/immobili da sottoporre al servizio di Vigilanza:

Allorché il Risk Assessment Report e la Mappa del Rischio saranno stati condivisi con l'Amministrazione Contraente, verrà richiesta alla stessa la conferma definitiva dei siti e degli immobili da ricomprendere nel servizio di vigilanza. La conferma sarà effettuata dall'Amministrazione comunicando al nostro staff i codici delle schede descrittive di ciascun immobile, come predisposte a seguito dei sopralluoghi e integrate dalle schede eventualmente aggiunte a seguito della fase di Risk Assessment.

Qualora la fase di Risk Assessment abbia determinato l'aggiunta di siti ulteriori rispetto a quelli inizialmente segnalati dall'Amministrazione Contraente, previa autorizzazione dell'Ente detti siti saranno oggetto di sopralluogo secondo le medesime modalità seguite per i sopralluoghi iniziali.

2.2 PIANO DEGLI INTERVENTI (PDI)

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'ultimo sopralluogo, il nostro team provvederà a trasmettere all'Amministrazione Contraente il Piano degli Interventi (PDI), documento scritto riportante le informazioni stabilite dal Capitolato Tecnico al fine dell'accettazione del servizio di Vigilanza.

Il PDI

In particolare, il PDI conterrà un'elencazione degli immobili da sottoporre a Vigilanza, a ciascuno dei quali sarà associata la relativa scheda con la descrizione delle caratteristiche di sicurezza e di esposizione al rischio. I siti oggetto di Vigilanza e le tipologie di servizio ad essi relativi saranno inoltre individuati cartograficamente sulla Mappa del Rischio così da rendere disponibile all'Amministrazione Contraente una visione d'insieme della copertura territoriale del servizio.

Il PDI sarà articolato nelle seguenti sezioni principali:

1. Identificazione dei siti oggetto del servizio, schede identificative e Mappa del Rischio

Questa sezione riporterà l'elenco dei siti (immobili/aree) oggetto del servizio, a ciascuno dei quali sarà associato un codice identificativo che sarà riportato nella scheda descrittiva del sito e sulla Mappa del Rischio allegata al PDI.

L'elenco dei siti sarà formulato richiamando l'analoga elencazione contenuta nel fascicolo riepilogativo del Risk Assessment - come confermata dall'Amministrazione Contraente - al fine di garantire la stretta aderenza alle esigenze espresse dall'Ente.

La scheda descrittiva del sito, desunta dalle schede compilate in sede di sopralluogo, riporterà il censimento e la descrizione qualitativa e quantitativa degli impianti di sicurezza attualmente in uso.

2. Descrizione dei servizi di Vigilanza e loro attribuzione a ciascun sito

I diversi servizi di Vigilanza saranno descritti nelle loro caratteristiche tecniche ed esecutive, in analogia a quanto effettuato nei paragrafi dedicati della presente Proposta Tecnica.

A ciascuna tipologia di servizio sarà associato un codice identificativo (es.: Piantonamento Fisso = PF; Servizio Ispettivo/Ronde = RD; Servizio di Teleallarme = TA; ecc.) il quale sarà riportato sulla Mappa del Rischio in corrispondenza di ciascun sito per il quale il servizio medesimo viene previsto.

3. Schede descrittive dei servizi di Vigilanza relativi a ciascun sito

Per ciascun sito oggetto di Vigilanza sarà predisposta una scheda descrittiva delle caratteristiche specifiche dei servizi ad esso relativi; la scheda, predisposta al fine di un'agile consultazione anche da parte di personale non tecnico, riporterà tutte le informazioni necessarie a rappresentare nel dettaglio la natura dei servizi previsti, quali:

- Struttura organizzativa assegnata al servizio:
 - nominativo del Gestore del Servizio e suoi recapiti di contatto
 - numero e mansioni del personale operativo e loro recapiti di contatto

- Tecnologie assegnate:
 - installazioni fisse
 - dotazioni strumentali assegnate al personale operativo
- Modalità di erogazione del servizio:
 - modalità temporali di svolgimento del servizio
 - procedure operative che verranno seguite dal personale di Vigilanza: le procedure descriveranno le attività del personale operativo, distinguendo tra 1) l'attività di Vigilanza ordinaria e 2) le procedure nei casi di rilevamento di reati/effrazioni, distinti per diverse tipologie (es.: danni a sistemi di chiusura o dispositivi di sicurezza; danni a cose o immobili; furti; presenza di persone non autorizzate; comportamenti illegali; ecc.)

4. Procedure di contatto e coordinamento con l'Amministrazione Contraente

Questa sezione del PDI descriverà le modalità e procedure attraverso le quali l'Amministrazione Contraente potrà comunicare e interfacciarsi con il nostro team, sia in condizioni ordinarie che in condizioni di emergenza. Le modalità e procedure descritte saranno quelle illustrate nella sezione dedicata della presente Offerta tecnica, le quali saranno espresse in forma di agile consultazione e utilizzo da parte del personale interno dell'Amministrazione Contraente.

5. Procedure di emergenza:

Questa sezione del PDI descriverà le procedure che saranno seguite dal nostro personale operativo nel caso di rilevamento di illeciti, eventi dolosi, ecc.

Le procedure descritte riporteranno quanto illustrato nella sezione dedicata della presente Offerta tecnica.

6. Procedure di verifica dei livelli di servizio e azioni migliorative

In questa sezione del PDI saranno richiamate le procedure per il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi di Vigilanza erogati e le modalità attraverso le quali l'Amministrazione Contraente potrà esprimere le proprie valutazioni (customer satisfaction): tali procedure saranno le stesse presentate nella sezione dedicata della presente Offerta Tecnica (par. 3.4), le quali verranno esposte nella forma di "manuale operativo" al fine di un'agile consultazione e utilizzo anche da parte del personale non specializzato interno all'Amministrazione Contraente.

In particolare, il manuale operativo illustrerà le modalità di funzionamento del dashboard on-line attraverso la quale l'Amministrazione Contraente potrà, da un lato, formulare i propri feedback in relazione alla qualità del servizio in corso, dall'altro, monitorare l'andamento del livello di rischio criminoso per i propri siti durante il periodo di svolgimento della Vigilanza.

7. Quantificazione economica dei servizi di Vigilanza

Questa sezione del PDI riporterà il costo per i servizi di Vigilanza disaggregato per singolo sito e costo totale, riferito all'insieme dei servizi da attivare per l'Amministrazione Contraente.

8. Allegati

- Mappa del Rischio con individuazione geografica dei siti oggetto del servizio e dei servizi di Vigilanza a essa associati
- Piano della Sicurezza (ex D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

Qualora l'Amministrazione Contraente proceda all'accettazione del PDI (emissione dell'Ordinativo di fornitura) il nostro team provvederà a proporre e concordare un **incontro di presentazione del PDI** in occasione del quale saranno illustrate le modalità di erogazione del servizio, al fine di un coordinamento efficace del medesimo con le attività ordinarie dell'Ente. L'incontro di presentazione verrà proposto in concomitanza della sottoscrizione del Verbale di Consegna a seguito della quale prenderà avvio formale l'esecuzione del servizio.

2.3 CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER

Raccolta e registrazione dei dati, modalità di risposta

Il **Call Center** sarà attivo dalla data di attivazione della Convenzione fino al termine di tutti i contratti di fornitura stipulati e sarà preposto alla gestione delle comunicazioni che sopraggiungono da parte delle Amministrazioni contraenti. A tale scopo il Call Center sarà costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura e con il Gestore del Servizio al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni.

Il Call Center è composto da addetti operativi in grado di gestire i flussi di chiamata e le richieste d'intervento, attraverso sia l'utilizzo del mezzo telefonico, con un **Numero Verde Dedicato** messo a disposizione della Convenzione che gli altri canali/strumenti quali indirizzi email, fax ecc. Fulcro dell'organizzazione tecnico-operativa del servizio di Vigilanza è la **Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24**, poiché in essa convergono tutte le informazioni necessarie per la supervisione costante del lavoro delle guardie particolari giurate e per la gestione dei sistemi di sicurezza delle Amministrazioni. Pertanto è strutturata per permettere il costante e ininterrotto collegamento con i siti sorvegliati, con le singole Sedi Operative del RTI e con le Centrali Operative delle Forze dell'Ordine. La Centrale Operativa riceve il segnale d'allarme e le segnalazioni d'intervento per potenziali eventi criminosi in atto e provvede a:

- acquisire i dati completi relativi all'Amministrazione e al sito;
- acquisire tutte le informazioni a corollario della richiesta d'intervento;
- inviare in forma automatica la richiesta d'intervento alla Sede Operativa competente per territorio, che provvede tempestivamente ad attivare le pattuglie.

Il Call Center sarà ubicato fisicamente presso la Sala Operativa della Sede Centrale di CIVIS S.p.A., attiva 24/24h per 365 gg/anno dalla data di attivazione della Convenzione al termine di tutti i contratti di fornitura stipulati, incaricata della gestione delle comunicazioni che sopraggiungono da parte dell'Amministrazione. Si rimanda alla

sezione dedicata (par. 3.2.) per la descrizione di logiche, modalità e procedure informatiche di funzionamento della Centrale Operativa e del Call Center. Precisiamo che nel caso in cui un'altra Sede Operativa dovesse ricevere erroneamente una chiamata o una generica comunicazione indirizzata al Call Center, la stessa provvede direttamente a rigirare la comunicazione agli addetti del Call Center, in modo tale da agevolare le Amministrazioni. Gli addetti del Call Center, si occupano inoltre di rispondere alle varie Amministrazioni interessate ad aderire alla Convenzione o a fornire informazioni in merito ai servizi e alle caratteristiche o alle modalità di adesione, svolgendo anche una funzione di promozione della Convenzione con il supporto dell'Area Marketing.

La caratteristica del Call Center proposto risiede nella capacità di gestire flussi di comunicazione multicanale, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico (Numero telefonico verde dedicato) altri strumenti/canali di comunicazione quali il Portale Web dedicato, la posta elettronica (indirizzo e-mail dedicato), la messaggistica su telefoni cellulari (SMS), il numero fax dedicato, ecc.

Il Call Center si configura, quindi, come la prima interfaccia tra Amministrazione Contraente e il nostro RTI per lo scambio informativo.

Di seguito si definiscono le modalità di funzionamento del Call Center e i compiti e le mansioni che gli addetti ricoprono, illustrando in particolare logiche, modalità e procedure di ricezione, classificazione, gestione e monitoraggio delle comunicazioni pervenute.

Come anticipato, adotteremo l'applicazione TVox Call Center (o tecnologia analoga) per la gestione dei servizi telefonici. All'arrivo di una chiamata di Call Center, se il numero è in chiaro il sistema identifica il chiamante e attiva l'applicazione in dotazione all'operatore con le informazioni necessarie per gestire la chiamata in corso. Tale funzionalità si basa sull'identificazione lato Call Center del chiamante o della richiesta che il chiamante specifica attraverso la composizione di codici numerici sulla tastiera del telefono. Identificato il motivo della chiamata il servizio di Call Center passa tali informazioni al TVox Client dell'operatore prescelto e a sua volta il TVox client passa tali informazioni all'applicazione dedicata alla gestione della chiamata.

In questo modo l'operatore prima di rispondere ha già disponibile il quadro completo della richiesta in corso minimizzando i tempi di risposta e aumentando il livello del servizio.

La nostra organizzazione si impegna a garantire la risposta diretta dell'operatore telefonico entro un numero di squilli inferiore rispetto ai 5 squilli (**≤4 squilli**).

Formazione del personale addetto

Al fine di un'adeguata gestione del servizio, riteniamo opportuno preparare il personale del Call Center in modo adeguato perché sia in grado di rappresentare l'intera nostra Struttura organizzativa in termini di efficienza. A tale scopo tutti gli addetti sono formati in fase di avvio d'appalto attraverso un corso pratico di tecniche di reception e comunicazione telefonica, che ha lo scopo di aumentare la capacità di comunicare efficacemente e di utilizzare al meglio il telefono e tutti gli strumenti di comunicazione che costituiscono il Call Center.

Tali addetti vengono inoltre formati circa:

- modalità e procedure di funzionamento del Call Center;

- tempi di risposta;
- assegnazione dell'esatto livello di priorità a ciascuno dei potenziali accadimenti che possono essere segnalati;
- caratteristiche della Convenzione;
- flussi autorizzativi e processi relativi sia alla fase di convenzione che alla gestione del servizio.

Gli operatori saranno, per tutta la durata dell'appalto, costantemente aggiornati sui contratti in essere e dotati di un apposito strumento che associa al contratto ed al servizio la sede operativa da contattare, in modo tale da smistare sempre correttamente le chiamate. Infine, sarà elaborata una specifica procedura per la corretta associazione del livello di priorità, come di seguito descritto.

Al fine di una più efficace erogazione del servizio, i nostri operatori Call Center seguono inoltre uno specifico **Corso di Comunicazione telefonica**.

Il corso è progettato per rendere gli operatori in grado di affrontare con competenza e professionalità la gestione telefonica dei propri utenti, ed è strutturato per fornire tecniche specifiche e per intraprendere con successo azioni di customer care. L'impianto metodologico si basa sui principi della Programmazione Neuro Linguistica (PNL) e ricomprende tecniche e strumenti utili ad analizzare processi comunicativi in atto e offrire un valido filo conduttore per la lettura sistematica degli elementi "chiave" che sottendono il successo o l'insuccesso delle relazioni.

In particolare la PNL dispone:

- di tecniche volte a ottimizzare il clima relazione
- di tecniche utili a comprendere al meglio le aspettative, i desideri, i criteri di orientamento e di decisione dell'interlocutore
- di tecniche di guida verbale e non-verbale
- di tecniche per l'intervista mirata

Inoltre obiettivo del corso è quello di far conoscere e apprendere ai nostri operatori tecniche in grado di prevenire l'accumulo di tensioni e di gestire lo stress. Il percorso didattico, più che sulla trattazione teorica, è centrato infatti su esercitazioni guidate e sulla relativa analisi dei feedback per poter, in autonomia, utilizzare strumenti funzionali a gestire stati d'ansia, sintomi o disturbi che spesso condizionano il normale svolgimento della vita lavorativa.

In accordo con queste premesse, il percorso formativo che rivolgiamo ai nostri operatori persegue i seguenti obiettivi:

- Apprendere tecniche efficaci per migliorare la comunicazione
- Capire come comprendere le esigenze dell'utente attraverso "l'arte del fare domande"
- Imparare ad apprendere e influenzare i comportamenti dell'utente
- Imparare a mantenere alta la motivazione per superare le difficoltà
- Fornire ai partecipanti chiavi di lettura strumenti cognitivi e operativi per interpretare le cause di stress organizzativo.
- Sviluppare la capacità di identificazione e di ascolto dei propri segnali di risposta allo stress
- Apprendere tecniche di rilassamento efficaci a gestire lo stress

Nello specifico, il programma del corso è il seguente:

1. Presa di contatto: creare un rapporto favorevole dai primi minuti;
2. Le fasi della comunicazione telefonica: ascoltare, domandare, comprendere, esporre;
3. La cura degli aspetti vocali: sottolineature, tono, ritmo, pause;
4. Usare il linguaggio appropriato con le tecniche neurolinguistiche;
5. Saper “leggere” il cliente e le diverse tipologie di atteggiamento della clientela;
6. Il dialogo telefonico: limiti e peculiarità, la precisione del linguaggio, i vantaggi dell’ascolto assertivo, la tecnica delle domande;
7. Saper gestire le obiezioni: il supporto dell’utilizzo del metamodello della PNL;
8. Lo sviluppo efficace della telefonata;
9. Tecniche di rilassamento e gestione dello stress;
10. Esercitazioni sul respiro;
11. La fantasia guidata, la visualizzazione e la ristrutturazione cognitiva.

Criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute

L’Area Call Center è adibita alla gestione delle comunicazioni provenienti dall’Amministrazione Contraente, sulla base delle specifiche richieste dal Capitolato Tecnico.

Gli operatori si occupano innanzi tutto della gestione delle **richieste d’intervento di Manutenzione correttiva** provenienti dalle Amministrazioni Contraenti. A tal proposito risulta essere di fondamentale importanza la giusta associazione del livello di priorità in funzione della richiesta al fine di garantire durante tutta la durata dell’appalto il corretto e continuo funzionamento degli apprestamenti. Al livello di priorità sono infatti associati:

- il relativo tempo massimo d’intervento entro cui i nostri tecnici raggiungono l’Obiettivo (TMO)
- il tempo massimo di ripristino delle condizioni di sicurezza (TMR)

Pertanto, come illustrato nel precedente paragrafo, gli addetti del Call Center saranno adeguatamente formati in merito alla definizione del livello di priorità in funzione delle varie situazioni che possono verificarsi. Inoltre, come anticipato, sarà predisposta un’apposita procedura per la corretta associazione del livello di priorità in funzione della tipologia di guasto o mal funzionamento comunicato dall’utente chiamante.

In particolare, in funzione dello specifico Obiettivo verranno indicati gli apprestamenti in esso installati e l’indicazione dei potenziali accadimenti in funzione del livello di priorità in uno schema facilmente consultabile dall’addetto. Nel caso in cui si verifichi un evento particolare, che esula le conoscenze e l’esperienza dell’operatore o non riportato nella suddetta procedura, l’addetto stesso provvede a contattare immediatamente l’Ufficio tecnico per ricevere tempestivamente il necessario supporto per l’associazione del corretto livello di priorità, lo riporta nell’apposita sezione del Sistema Informatico ed avvia la procedura corrispondente.

| LIVELLO DI PRIORITA' | DESCRIZIONE | POTENZIALI ACCADIMENTI | TMO | TMR |
|--|--|--|----------|---------|
| URGENTE CON SITUAZIONE DI EMERGENZA | Situazioni che possono mettere a rischio l' incolumità delle persone e/o possono determinare l' interruzione delle normali attività lavorative . | <ul style="list-style-type: none"> > Mancata disattivazione del sistema antintrusione > Blocco di una serratura che controlla l'accesso ove si svolgono attività critiche > | ≤ 1 ora | ≤ 3 ore |
| URGENTE CON AVARIA DI ELEVATA GRAVITA' | Situazioni che possono pregiudicare in modo significativo le condizioni ottimali di svolgimento delle normali attività lavorative. | <ul style="list-style-type: none"> > Mancato o difettoso funzionamento di una telecamera la cui area ripresa non sia coperta > Mancato o difettoso funzionamento di un sensore antintrusione > | ≤ 2 ore | ≤ 4 ore |
| URGENTE CON AVARIA DI MEDIA GRAVITA' | Situazioni che possono pregiudicare le condizioni ottimali di svolgimento delle normali attività lavorative. | <ul style="list-style-type: none"> > Mancato o difettoso funzionamento di una telecamera, la cui area ripresa NON sia coperta da altre telecamere > | ≤ 4 ore | ≤ 6 ore |
| NON URGENTE | Tutti gli altri casi. | | ≤ 24 ore | AC |

Procedure di comunicazione delle segnalazioni alle le funzioni aziendali competenti

Come anticipato, il nostro utente abilitato e quello dell'Amministrazione Contraente possono comunicare indifferentemente con il Call Center attraverso fax, telefono, e-mail, mobile, secondo le procedure e i livelli autorizzativi stabiliti.

La gestione delle comunicazioni è realizzata con procedimenti che consentano, in qualsiasi momento, la loro precisa conoscenza e tracciatura, con riferimento alle seguenti informazioni, specifiche in funzione della tipologia di comunicazione:

- Numero della richiesta;
- Data e ora della richiesta;
- Richiedente;
- Richiesta e relativa motivazione;?
- Numero identificativo dell'OPF;
- Priorità;
- Obiettivo, ambienti ed apprestamenti per i quali è stato richiesto l'intervento;
- Stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa etc.);
- Tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi.

A seguito della ricezione della chiamata o della comunicazione attraverso altri canali, l'operatore del Call Center codifica la comunicazione in funzione delle seguenti tipologie:

- Richiesta d'intervento di Manutenzione correttiva;
- Richiesta di altra Attività Straordinaria;
- Richiesta di informazioni relative alle richieste di cui ai punti a) e b);
- Sollecito;
- Reclamo;
- Richiesta di informazioni sui Servizi oggetto della Convenzione/OPF.

e la inserisce nel Sistema Informatico nell'apposito modulo "Gestione richieste d'intervento" compilando tutti campi richiesti e, qualora necessario aprendo il relativo ticket.

Nel caso in cui si tratti di **richiesta di informazioni** (caso c ed f) generalmente sarà direttamente l'operatore in grado di rispondere esaustivamente alla richiesta, in quanto ampiamente formato su tutti gli aspetti della Convenzione e dotato di specifici strumenti di supporto.

In caso di richieste particolarmente tecniche o complesse l'addetto contatta il Gestore del Servizio specifici in funzione dell'OPF connesso alla richiesta, ottiene le informazioni necessarie a soddisfare quanto richiesto dall'utente dell'Amministrazione e lo ricontatta o lo fa ricontattare direttamente dal Gestore.

Nel caso di **richiesta d'Intervento di Manutenzione correttiva**, l'addetto, di concerto con l'Amministrazione Contraente, apre il relativo ticket ed assegna il livello di priorità dell'intervento, in funzione del quale si avvia il relativo **processo autorizzativo** (processo autorizzativo degli interventi urgenti o degli interventi non urgenti). L'addetto provvede subito a contattare il Gestore del servizio agli apprestamenti specifico per quel contratto che a sua volta attiva i reperibili in caso di intervento urgente o provvede all'effettuazione del sopralluogo ed alla redazione del preventivo di spesa con il supporto degli Assistenti di coordinamento tecnico, in caso di intervento non urgente. In particolare, a ogni segnalazione, dopo la presa in carico del problema e la definizione del livello d'urgenza, il Gestore informa direttamente l'Amministrazione Contraente e il tecnico incaricato circa la data e ora di sopralluogo e/o intervento, e assegna la richiesta al tecnico che provvede alla risoluzione della problematica. L'unità competente, concluso tecnicamente l'intervento, effettua la **chiusura del Ticket** fornendo conseguentemente un feedback di conferma della risoluzione della richiesta all'Utente Richiedente, e compila la **Scheda consuntivo Manutenzione correttiva**.

In caso di emergenze che sopraggiungano in orari notturni o durante giorni festivi, il personale del Call Center provvede a chiamare gli addetti dei vari servizi coinvolti (vigilanza attiva, passiva, apprestamenti) reperibili 24/24h, sulla base dell'elenco sempre a disposizione.

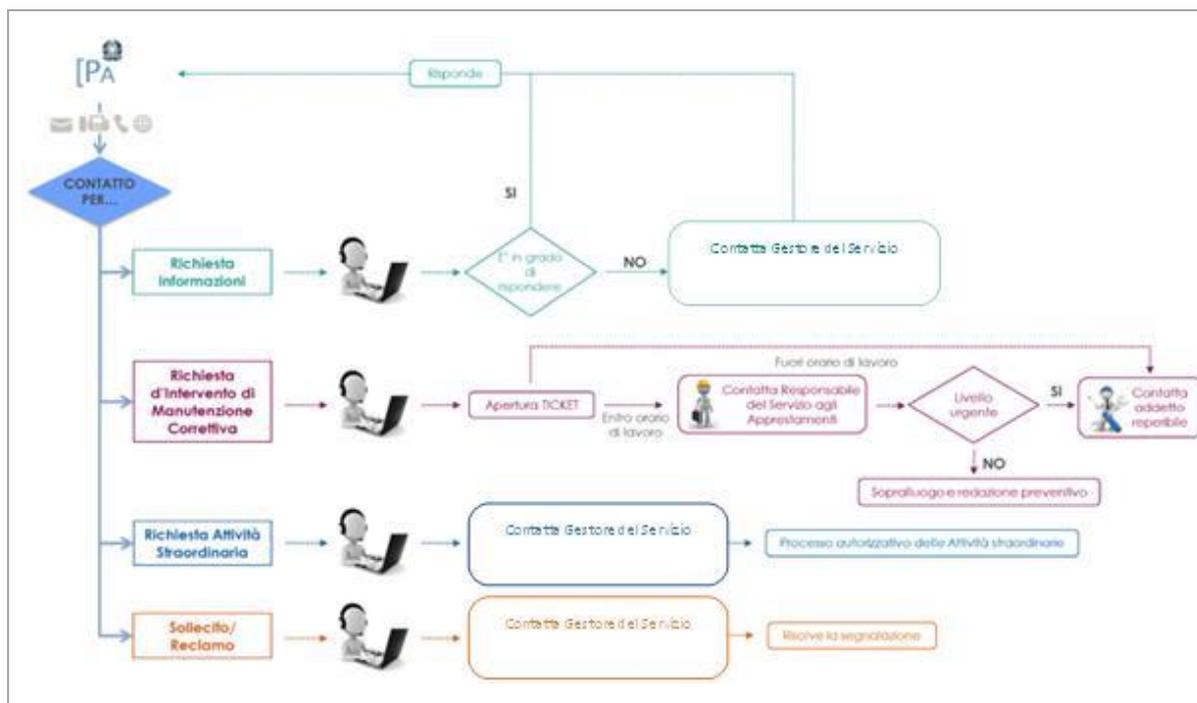
Stesso processo si segue nel caso in cui la richiesta d'intervento viene inserita dall'utente dell'AC direttamente attraverso il Sistema Informatico, e della quale il Call Center riceve la notifica immediata via mail oltre che a video. In caso di **richiesta di altra Attività Straordinaria**, l'operatore contatta direttamente il Gestore del servizio di competenza in funzione sia dell'Obiettivo (quindi dell'OPF) sia del servizio in relazione al quale è richiesta l'Attività straordinaria e si avvia il relativo **processo autorizzativo delle Attività straordinarie**.

Anche in caso di ricezione di **reclami** o **solleciti** il Call Center contatta immediatamente il Gestore del Servizio competente che provvede a risolvere quanto segnalato dall'Amministrazione.

Precisiamo infine che il Gestore del Servizio sarà sempre a conoscenza di tutte le comunicazioni ricevute dal Call Center per gli OPF di sua competenza, attraverso l'invio di un'e-mail contenente tutte le informazioni necessarie connesse alla specifica comunicazione.

I flussi descritti sono riportati schematicamente nella figura che segue.

Schema flussi Call Center



Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio

Attraverso il supporto del **Sistema Informatico**, che registra tutte le informazioni e i dati relativi alle comunicazioni intercorrenti tra Amministrazione Contraente e l'RTI, è possibile avere a disposizione **informazioni strutturate relativamente ai servizi oggetto dell'appalto sotto forma di dashboard, tabelle e grafici statistici** in funzione dei vari aspetti, come ad esempio:

- tipologia di comunicazione;
- livello di priorità;
- motivo della richiesta.
- esito della Customer Satisfaction "a caldo".

Inoltre, è possibile monitorare lo stato della richiesta attraverso l'apposita sezione che indica in funzione dello specifico ticket lo stato ed il **grado di soddisfazione** del richiedente mediante la Customer Satisfaction a caldo che consente di inserire un giudizio sull'intervento effettuato. La valutazione dell'intervento è, infatti, sempre l'ultimo step di qualsiasi richiesta, sulla base delle quali fare poi le necessarie analisi statistiche e qualitative.

Il Call Center consente la **gestione completa del processo** legato alla creazione, gestione e consuntivazione di richieste d'intervento, richieste di altra Attività Straordinaria, solleciti, reclami e richieste d'informazioni, garantendo in particolare:

- la possibilità di inserire la comunicazione ricevuta, con registrazione di tutte le informazioni richieste;
- la possibilità di verificare lo stato degli interventi, con riferimento alla specifica richiesta;
- la gestione della stampa della Scheda Preventivo/Consuntivo Intervento;

- la possibilità di inserimento di un giudizio sull'intervento effettuato e di segnalazione di avvenuto intervento al richiedente (Customer Satisfaction a caldo);
- l'attribuzione di livelli di priorità alle singole richieste consentendo quindi di gestire le priorità di svolgimento e di monitorare il rispetto dei livelli di servizio attesi;
- la compilazione dei rapporti d'intervento, con eventuali documenti allegati.

Attraverso il Sistema Informatico è quindi possibile **gestire tutti i dati relativi allo scambio di comunicazioni** tra Amministrazione Contraente e il nostro RTI, nonché tutte le informazioni necessarie alle attività su richiesta.

Infine per quanto riguarda la registrazione audio delle comunicazioni telefoniche, effettuate previa informativa alla controparte e nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente, saranno **rintracciabili direttamente dal Sistema Informatico attraverso apposito link**, così come per tutte le comunicazioni ricevute attraverso un qualunque canale di comunicazione.

3.1 METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI

3.1.1 Servizio di piantonamento fisso

In questo paragrafo illustriamo le logiche, le modalità e le procedure di gestione dell'erogazione del Servizio di vigilanza fissa attraverso la descrizione della programmazione, esecuzione, coordinamento, monitoraggio, controllo e consuntivazione di ogni singola fase ed attività del processo di erogazione dei suddetti servizi.

La programmazione delle attività relative all'erogazione dei servizi ordinati è un processo che coinvolge funzionalmente diversi livelli di gran parte dell'organizzazione e viene svolto con differenti frequenze temporali lungo tutte le fasi del servizio.

Come si evince dall'organigramma illustrato nella sezione 1 della presente Offerta, l'attore fondamentale per la gestione dei servizi è il Gestore del Servizio, che ha la funzione di coordinamento, programmazione e controllo degli addetti operativi e delle relative attività ordinarie e straordinarie.

Queste attività di coordinamento, programmazione e controllo sono finalizzate ad una gestione ottimale delle risorse e al conseguimento dell'equilibrio tecnico-organizzativo, atto a garantire e sostenere un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate. Precisiamo che tali considerazioni preliminari varranno per tutti i servizi operativi, e non verranno più oltre richiamate per una maggiore chiarezza espositiva delle caratteristiche specifiche di ogni servizio. In particolare, il servizio di vigilanza fissa consiste nella presenza costante presso l'Obiettivo di GPG in possesso dei mezzi di difesa e degli equipaggiamenti prescritti dal vigente Regolamento di Servizio degli Istituti di Vigilanza Privata e dal Capitolato Tecnico nel rispetto dei tempi e delle modalità previste, garantendo puntualità e continuità del servizio.

Programmazione

A seguito della presa in consegna dell'Obiettivo attraverso la sottoscrizione del primo Verbale di consegna, nel caso di attivazione del servizio di vigilanza fissa, il Gestore del Servizio con il supporto degli Assistenti di coordinamento tecnico programma le attività, predisponendo documenti di pianificazione che identificano l'attività da seguire e il personale incaricato.

In particolare il Capo Servizio redige mensilmente il Programma Operativo dei Servizi relativo al servizio di vigilanza fissa secondo le linee guida indicate dall'Ufficio tecnico e con il supporto del Sistema Informatico attraverso la specifica sezione "Gestione pianificazione delle attività". La pianificazione viene eseguita in funzione:

- degli accordi presi con l'Amministrazione Contrente per lo specifico Obiettivo in fase contrattuale;
- delle competenze di ogni guardia;
- della disponibilità e della conoscenza specifica di un determinato settore/servizio.

Una volta a settimana, il Gestore del Servizio estrae, dal programma dei servizi, le informazioni relative ai servizi che deve svolgere durante la settimana successiva ogni GPG, stampando il modello apposito, che costituisce l'ordine di servizio personalizzato per ogni GPG, generabile attraverso la sezione "Gestione ordini di lavoro" degli applicativi informatizzati utilizzati dall'RTI e lo consegna ad ogni GPG, facendo firmare ad ognuno un apposito modulo come riscontro dell'avvenuta consegna.

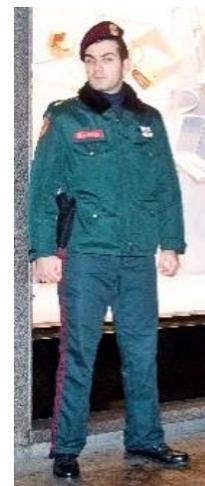
Eventuali richieste di variazioni necessarie alla programmazione già effettuata e comunicata, sono trasmesse alle GPG coinvolte dal Gestore del Servizio informandole quali sono le variazioni rispetto a ciò che era stato programmato. Inoltre, nell'ambito della programmazione dei servizi è responsabilità del Gestore, con il supporto degli assistenti, controllare periodicamente la disponibilità delle risorse necessarie, programmare il riposo ciclico delle guardie e aggiudicare su richiesta dei singoli e in funzione delle necessità aziendali, i giorni di permesso e di ferie. Inoltre, è sempre compito del Capo Servizio con il supporto degli assistenti programmare le eventuali ulteriori attività derivanti dall'ODF.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio è demandata alle GPG sulla base di quanto progettato e pianificato in fase di programmazione e di quanto concordato con l'Amministrazione Contraente e nel rispetto di tutte le norme comportamentali stabilite.

Il personale designato per il servizio avrà acquisito la necessaria esperienza grazie all'impiego presso servizi simili e avrà ricevuto adeguata formazione in funzione delle attività da svolgere e conoscenza delle operazioni di emergenza in caso di eventi naturali o incidenti, secondo i piani locali dei singoli enti. Le GPG eseguono il servizio nel rispetto dei turni stabiliti, presentandosi sul luogo di lavoro con puntualità, anticipando e posticipando il fine turno il tempo necessario per poter passare le consegne al collega montante. All'inizio di ogni turno ogni GPG è tenuta a dare la sua presenza alla Sede Operativa di riferimento per confermare l'attivazione del servizio e garantire la copertura dello stesso e successivamente ad intervalli di tempo diversi. Durante ogni turno di servizio, la Sede Operativa, attraverso sistemi di comunicazione esistenti, accerterà la presenza sul posto della guardia. Durante il servizio ogni GPG curerà sempre l'igiene personale e l'aspetto e sarà dotata del seguente equipaggiamento:

- uniforme di ordinanza approvata dal Comando Regione Militare, con visibili i distintivi di riconoscimento e serigrafia rifrangente con il nominativo dell'azienda di appartenenza posta sul dorso. Le caratteristiche del tessuto delle suddette uniformi, assicurano robustezza, comodità e immediata visibilità. Sarà fatto divieto di apporre sulla divisa qualsiasi oggetto non autorizzato dalla direzione o emblema diverso da quanto previsto dall'ordinanza;
- giubbotto antiproiettile, con caratteristiche di grande area protetta con minimo ingombro e peso contenuto, ottima vestibilità e occultabilità. Il pannello frontale e il pannello posteriore, entrambi calibrati ergonomicamente, proteggono sia il torace che la schiena e grazie alle quattro alette viene garantita la protezione dei fianchi;



- tesserino di riconoscimento, dotato di fotografia e nominativo della Guardia Giurata, sarà utilizzato in maniera ben visibile e consentirà il riconoscimento immediato dei nostri operatori e dell'azienda di appartenenza;
- armamento individuale, che deve essere portato inserito nella fondina secondo le modalità d'uso e non può essere per nessun motivo lasciato incustodito;
- torcia ricaricabile ad alta visibilità per favorire le ispezioni in orario notturno o in condizioni di visibilità non sufficiente

Inoltre, la Guardia in servizio avrà in dotazione i seguenti sistemi di comunicazione:

- apparato radio ricetrasmittente per consentire un costante collegamento con la propria Sede Operativa e con eventuali pattuglie presenti nella zona;
- dispositivo automatico anti-aggressione e anti-malore "uomo morto" che deve essere sempre tenuto applicato al cinturone della divisa e che, se la Guardia rimane stesa a terra per più di qualche secondo, entra automaticamente in azione ed invia un allarme (non più bloccabile) alla Sede Operativa;
- smartphone o tablet, in grado di scattare foto, effettuare telefonate di servizio e di accedere al Sistema Informatico, attraverso le funzionalità mobile disponibili;
- dispositivo di registrazione dei controlli effettuati.

Le dotazioni sopra descritte saranno quelle minime fornite alle GPG e potranno essere integrate con altre attrezzature in funzione delle particolari esigenze connesse all'esecuzione del servizio presso uno specifico Obiettivo, come ad esempio strumenti che monitorizzano le persone in movimento, rilevandone le coordinate satellitari e in qualsiasi momento, premendo semplicemente l'apposito pulsante, al centro dell'apparato, l'utente invierà una richiesta di soccorso che verrà ricevuta e gestita dalla Sala Operativa territorialmente competente (presso le sedi operative): quest'ultima localizzerà la posizione e potrà disporre immediatamente gli interventi, attivando automaticamente la funzione di ascolto ambientale. Lo strumento inoltre è dotato di due funzioni chiave:

- uomo a terra, che genera un allarme immediato qualora il terminale rimanga fermo a terra per un tempo superiore ad un limite predefinito.
- geofence, che segnala automaticamente alla Centrale Operativa l'eventuale superamento dei limiti geografici prestabiliti.

Ad ogni fine turno la GPG segnala la chiusura dell'attività attraverso il supporto del Sistema Informativo e compila il Rapporto di evento anomalo e tutta la documentazione prevista, nel caso in cui si verifichi un evento anomalo, descrivendo in modo più completo possibile quanto accaduto e riscontrato.

Coordinamento

Il coordinamento delle attività connesse allo svolgimento del servizio è strutturato su due livelli:

- documentale, svolta dall'Ufficio Tecnico;
- operativo, svolto sul campo dal Gestore del Servizio o dal Capo Turno.

Come descritto alla sezione 1, l'Ufficio Tecnico si occupa di coordinare tutte le attività connesse alla redazione dei documenti di supporto durante l'intero svolgimento dei servizi.

In particolare fornisce le linee guida e gli standard per l'elaborazione di:

- Documenti di programmazione e consuntivazione;
- Reportistica per l'Amministrazione Contraente e per l'RTI;

e contestualmente coordinando e fornendo il necessario supporto al Gestore del Servizio e agli Assistenti di coordinamento tecnico che si occupano della redazione dei suddetti documenti.

A livello operativo il coordinamento è svolto dal Gestore del Servizio e qualora non presente dal Capo Turno, che in particolare:

- predisporre l'ordine di servizio della GPG e lo lascia in sede operativa per la distribuzione;
- verifica il corretto utilizzo degli impianti di sicurezza;
- comunica alla sede operativa eventuali anomalie riscontrate sugli impianti di sicurezza;
- verifica il corretto funzionamento di automezzi e dotazioni;
- verifica il corretto utilizzo dei DPI e il rispetto delle norme comportamentali da parte delle GPG in servizio.

Monitoraggio e controllo

La fase di monitoraggio e controllo dei servizi è di fondamentale importanza nell'intero processo di fornitura servizi, essendo strumento indispensabile per il controllo della conformità di tutti i servizi resi.

In particolare ha lo scopo di verificare qualità, regolarità e puntualità dell'esecuzione delle prestazioni. A differenza della fornitura di prodotti, il cui controllo di qualità può essere tranquillamente svolto sul prodotto finito, nello svolgimento di servizi il controllo può essere fatto solo ed esclusivamente durante lo svolgimento degli stessi. Il monitoraggio sul processo di erogazione del servizio, inoltre, consente al Referente locale di valutare costantemente se quanto messo in atto per pianificare, erogare e controllare tale processo è idoneo a soddisfare i requisiti del servizio o se richiede di essere modificato, in un'ottica di miglioramento continuo. La verifica della presenza di personale addetto al servizio sarà assicurata dall'utilizzo dei sistemi informatici in uso dall'RTI, in grado di registrare, a seguito della lettura di etichette NFC, la presenza del personale operativo incaricato dello svolgimento dell'attività assegnatagli.

Predisporremo, dunque, un tag NFC all'ingresso di ogni edificio o in corrispondenza della postazione della GPG, per segnalare la presenza dell'addetto al servizio a inizio e fine servizio attraverso apposite applicazioni installate sul tablet o smartphone dato in dotazione alla GPG, appositamente concepite per essere in grado di leggere tag NFC e registrare automaticamente la data di marcatura. Tale report andrà a completare il record dell'attività relativa al singolo Ordine di Servizio con l'aggiunta, dunque, della data ed ora di esecuzione, oltre che lo specifico Obiettivo presso il quale viene svolto il servizio. All'interno dei sistemi informatici verranno calendarizzate le attività e a ogni specifica attività verrà assegnato uno specifico operatore; in questo modo sarà possibile identificare puntualmente ed in real time i dati dalla GPG incaricata di eseguire il servizio di vigilanza fissa durante lo specifico turno.

Pertanto, analizzando i tempi di inizio e fine servizio sarà possibile individuare l'eventuale discostamento rispetto ai tempi previsti in fase di programmazione di ogni singola GPG, oppure verificare se i ritardi sono legati a situazioni oggettive (locali particolarmente difficili da raggiungere e incompatibili con i livelli di servizio fissati).

Inoltre tutte le maschere del sistema, e quindi anche quelle inerenti la presenza del personale, saranno esportabili su Excel. Lavorando sui file estratti in Excel, infatti, sarà possibile realizzare pivot o altre forme di report per poter interpretare al meglio l'andamento del servizio di vigilanza fissa.

Il controllo viene svolto mediante audit, pianificati considerando lo stato e l'importanza dell'Obiettivo, l'esito di precedenti audit, la complessità e la criticità delle attività svolte ed eventualmente concordata con l'AC. Tale attività verrà svolta direttamente dal Capo Servizio con il supporto di check list strutturate per qualificare in modo oggettivo il corretto svolgimento del servizio.

Tutte le procedure di controllo del servizio specificheranno modalità di tracciamento dell'esecuzione e di verifica e controllo della corretta esecuzione del servizio, periodicità e documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e relativi tempi di conservazione.

Per quanto riguarda i servizi di vigilanza fissa, come previsto dal piano interno di qualità, il controllo verrà effettuato per tutta la durata del contratto sulle postazioni con lo scopo di:

- accertare che tutte le postazioni siano presidiate dalle Guardie in servizio secondo le modalità stabilite, che siano idonee al servizio che svolgono, correttamente equipaggiate ed a conoscenza delle disposizioni di servizio da effettuare e delle relative responsabilità;
- accertarsi che il personale di servizio conosca le disposizioni del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e utilizzi correttamente tutti i DPI di cui è dotato;
- assicurarsi che i mezzi di ausilio al servizio funzionano correttamente;
- accertarsi che tutte le guardie siano in contatto radio/telefonico con la Sala Operativa competente;
- accertarsi che tutti gli incidenti ed eventi particolari vengano immediatamente verbalizzati;
- assicurarsi che tutte le chiavi di accesso alle strutture, eventualmente date in consegna al personale di Guardia, siano debitamente tenute secondo le normative stabilite, con le opportune registrazioni ad ogni turno di servizio;
- accertare che il Giornale delle Attività sia correttamente compilato giorno per giorno.

A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'Amministrazione Contraente, al fine di monitorarne il grado di soddisfazione, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Il rilevamento verrà effettuato mediante una indagine consistente nella somministrazione, con frequenze prestabilite, di un questionario agli utenti costituenti il campione da esaminare. La frequenza base prevista della rilevazione è semestrale, ma il Committente potrà riservarsi la facoltà di aumentare o diminuire tal frequenza. La metodologia applicata misura il grado di soddisfazione degli utenti in termini di gap tra qualità attesa e qualità percepita relativamente ai diversi aspetti caratteristici del servizio reso. Al termine della verifica, condivisa con il Referente locale, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un piano di miglioramento mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

La fase di monitoraggio e controllo, infatti, termina con l'analisi dei dati derivanti dalle ispezioni sul servizio, dal processo di verifica della soddisfazione del Cliente, da reclami e solleciti da parte dell'Amministrazione ed è svolta, nell'ottica di un miglioramento continuo che ci contraddistingue, al fine di predisporre ed intraprendere le opportune azioni per:

- prevenire ed identificare le cause delle non conformità;
- organizzare le necessarie azioni correttive per rimuoverle e le azioni preventive per evitarne l'ulteriore insorgere;
- verificare che le azioni del miglioramento del servizio vengano effettivamente messe in atto e che raggiungano lo scopo prefissato.

Consuntivazione

Come anticipato, entro le 8 ore dalla conclusione dell'attività, il Gestore del Servizio con il supporto degli Assistenti di coordinamento tecnico aggiorna il Giornale delle Attività direttamente nell'apposito modulo del Sistema Informatico, e verifica ed integra l'eventuale Rapporto di evento anomalo compilato dalla GPG.

3.1.2 Servizio ispettivo/ronda

Il servizio di vigilanza ispettiva viene svolto da una **pattuglia composta da due GPG a bordo della stessa vettura** e collegata costantemente con la Sala Operativa locale che esegue la ronda presso un determinato Obiettivo per il tempo strettamente necessario ad effettuare i controlli richiesti. Le **ispezioni**, effettuate sempre a **intervalli irregolari**, avranno lo scopo di verificare la perfetta chiusura di tutti i possibili accessi alla proprietà, lo stato degli impianti presenti lungo tutto il perimetro esterno, l'eventuale presenza d'intrusi e quant'altro sarà stabilito in fase di definizione del modulo operativo. La presenza della GPG all'interno del singolo Obiettivo varia in funzione delle dimensioni dell'area e degli edifici di pertinenza ma soprattutto della tipologia di controlli che vengono richiesti, se interni, esterni o entrambi.

Programmazione

A seguito della presa in consegna dell'Obiettivo attraverso la sottoscrizione del primo Verbale di consegna, nel caso di attivazione del servizio di vigilanza ispettiva, il **Gestore del Servizio** con il supporto degli Assistenti di coordinamento tecnico **programma le attività**, predisponendo i documenti di pianificazione che identificano l'attività da seguire e il personale incaricato. In particolare il Capo Servizio redige mensilmente il Programma Operativo dei Servizi relativo al servizio di vigilanza ispettiva secondo le linee guida indicate dall'Ufficio tecnico e con il **supporto del Sistema Informatico** attraverso la specifica sezione "Gestione pianificazione delle attività". Una volta a settimana, il Capo Servizio estrae, dal programma dei servizi, le informazioni relative ai servizi che deve svolgere durante la settimana successiva ogni GPG, stampando il modello apposito, che costituisce l'**ordine di servizio personalizzato per ogni GPG**, generabile attraverso le apposite sezione "Gestione ordini di lavoro" degli applicativi informatizzati e lo consegna ad ogni GPG, facendo firmare ad ognuno un apposito modulo come riscontro dell'avvenuta consegna. La programmazione delle attività segue pertanto lo stesso processo descritto per la vigilanza fissa, ma in questo caso il Gestore del Servizio **programma per ogni pattuglia i giri di ronda da effettuare**, definendone punti da controllare, tempi e orari e relativi percorsi stradali da seguire. Come per il servizio di

vigilanza attiva, altro documento fondamentale redatto in fase di programmazione è il **MSA**. In particolare, nel caso in cui venga attivato il servizio di vigilanza ispettiva avrà una parte della “Sezione G: Servizi Operativi”, dedicata alla descrizione dettagliata di tutte le istruzioni operative che la GPG deve seguire durante il servizio.

Esecuzione

Per effettuare il servizio di vigilanza ispettiva, disponiamo di **unità mobili operative dedicate ad una determinata area** (o zona), all’interno della quale operano le singole GPG automunite comandate ad effettuarlo. Le zone operative, pur essendo ben definite per territorio e utenti (obiettivi da vigilare) possono, in caso di necessità, interagire e supportarsi a vicenda. All’inizio del servizio le GPG devono essere presenti presso la Sala Operativa territorialmente competente con

GIRO ISPETTIVO INTERNO

Dovrà iniziare una volta effettuata la chiusura totale dell’Obiettivo essendosi prima assicurati che all’interno dello stesso non ci sia più nessuno.

1. Prendere l’ascensore collocato alle spalle della reception e salire fino al **quarto piano**.
2. Giunti sull’atrio usare il badge per l’apertura delle porte.
3. Controllare gli uffici bagni compresi, assicurandosi che tutte le finestre e le luci siano chiuse e spente.
4. Uscire dalla porta in vetro controllandone la sua chiusura ermetica, in caso non fosse chiusa, bloccarla.
5. Spostarsi sulla porta affianco, percorrere tutto il corridoio superando la porta in vetro posta a metà e prendere l’altro ascensore.
6. Salire al **terzo piano**.
7. Usciti si avranno a destra e di fronte, due porte in vetro, con annessi uffici bagni ecc. controllare che tutte le finestre luci siano chiuse e spente.
8. Uscendo verificare che le due porte d’accesso agli uffici siano bloccate e chiuse ermeticamente.
9. Prendere l’ascensore riportarsi al **secondo piano** e ritornando dal corridoio percorso prima, bloccare la porta in legno di fronte l’ascensore, e chiudere a chiave la porta in vetro situata a metà corridoio, controllando che tutte le finestre e le luci siano spente.
10. Ritornare sull’atrio di fronte il primo ascensore preso.
11. Affianco controllare l’area ristoro, e scendere a piedi.
12. **Primo piano**, controllare che tutti gli uffici siano con finestre e luci chiuse e spente. Piano terra, controllo sala riunioni, e porta in ferro posta nel sotto scala, assicurarsi che sia tutto chiuso con luci spente.

Esempio di Istruzione operativa per giro ispettivo interno

le dotazioni personali e dalla Sala Operativa stessa ricevono le altre dotazioni specifiche per il servizio in questione. La singola GPG, prima di prendere servizio, esegue un check-up dell’automezzo per verificarne la piena operatività nonché la presenza ed il funzionamento delle dotazioni tecniche.

Non appena raggiunge l’esterno dell’obiettivo da controllare la GPG, prima di scendere dall’auto, invia alla Sala Operativa, tramite il sistema di radio–localizzazione satellitare, un segnale che consente di visualizzare la propria posizione sulla cartografia del P.C. di gestione.

Al termine dell’ispezione prevista la GPG comunica, tramite radio di bordo, la fine dell’ispezione e l’esito della stessa. Si porta poi nei pressi dell’obiettivo successivo previsto nel foglio di viaggio, dove ripete la stessa procedura. Il servizio viene, quindi, svolto in stretto contatto con la Sala Operativa locale che ne controlla il buon andamento e che funge da supporto per qualsiasi evenienza.

Durante il servizio ogni GPG curerà sempre l’igiene personale e l’aspetto e sarà dotata dell’**equipaggiamento** (uniforme di ordinanza, giubbotto antiproiettile, tesserino di riconoscimento, armamento individuale, torcia ricaricabile) e dei **sistemi di comunicazione** (apparato radio ricetrasmittente, dispositivo automatico anti-aggressione e anti-malore "uomo morto", smartphone o tablet) in precedenza descritti, oltre che delle eventuali chiavi per l’accesso all’Obiettivo nel caso di ispezioni interne.

Inoltre, per lo svolgimento dei servizi di vigilanza ispettiva, mettiamo a disposizione delle Guardie Giurate **autovetture munite di contrassegni**, autorizzati dalla Prefettura locale e provvede al mantenimento dei mezzi, alla copertura assicurativa e a tutti gli adempimenti di Legge previsti per gli autoveicoli. Provvede alla manutenzione e al ciclico rinnovo del parco auto favorendo l’utilizzo di vetture eco-compatibili capaci di ridurre le emissioni di anidride carbonica, ridurre il consumo di carburante e dei pneumatici.

Le autovetture sono dotate di:

- **faro brandeggiabile**, con telecomando mobile per la movimentazione dello stesso, dotato della massima precisione nel centrare i bersagli e senza fermi di arresto nella rotazione del gruppo lampada sul piano orizzontale;
- **triangolo, estintore portatile omologato e cassetta di pronto soccorso**;
- **gilet di emergenza** fluorescente per il guidatore;
- **torcia** con sorgente luminosa a LED;
- **radio ricetrasmittente**.



Autovettura CIVIS S.p.A.

Inoltre, la maggior parte dei nostri mezzi sono già dotati di sistema di localizzazione GPS GPRS, con chiamata antiaggresione e segnale di sosta prolungata e ribaltamento, per una maggior sicurezza del personale e per una ottimale certificazione del servizio reso. Questo sistema permette alla Sala Operativa di localizzare la pattuglia in qualsiasi momento ed in caso di anomalia, inviare in supporto ulteriori pattuglie. Tutto il percorso di ogni singola autopattuglia viene memorizzato su apposito supporto per qualsiasi esigenza.

Le dotazioni sopra descritte saranno quelle minime fornite alle GPG e potranno essere **integrate con altre attrezzature** in funzione delle particolari esigenze connesse all'esecuzione del servizio presso uno specifico Obiettivo. Ad ogni fine turno la GPG segnala la **chiusura dell'attività attraverso il supporto del Sistema Informativo** e compila il Rapporto di evento anomalo e tutta la documentazione prevista, nel caso in cui si verifichi un evento anomalo, descrivendo in modo più completo possibile quanto accaduto e riscontrato.

Coordinamento

Anche per il servizio di vigilanza ispettiva il **coordinamento delle attività** connesse allo svolgimento del servizio è strutturato su due livelli:

- **documentale**, svolta dall'Ufficio Tecnico;
- **operativo**, svolto sul campo dal Gestore del Servizio o dal Capo Turno.

Si rimanda alla sezione 1 per ogni ulteriore aspetto relativo alla nostra struttura organizzativa.

Monitoraggio e controllo

Nel servizio di vigilanza ispettiva in modo particolare assume un ruolo fondamentale il **monitoraggio** delle attività svolte e per questo forniamo uno strumento efficace e allo stesso tempo pratico da utilizzare per le GPG con la funzione di dispositivo di registrazione elettronica dei controlli effettuati.

Come descritto al paragrafo precedente, la verifica della presenza di personale addetto al servizio sarà assicurata dall'utilizzo dei sistemi informatici in uso dal nostro RTI in grado di registrare, a seguito della **lettura di etichette NFC**, la presenza del personale operativo incaricato dello svolgimento dell'attività assegnatagli. Nel caso del servizio di vigilanza ispettiva, per certificare l'effettiva esecuzione dei controlli effettuati in tutti i **punti di controllo**, verranno installati in corrispondenza di questi i **tag NFC** sulla base del percorso di ronda concordato con il Supervisore o altro Referente dell'Amministrazione Contraente. I **tag** sono elementi molto piccoli, stagni, privi di alimentazione e di qualsiasi altro collegamento elettrico, **autoprotetti e non manomettibili**.

Nel momento in cui la Guardia Giurata si recherà presso il punto di controllo, a comprova dell'avvenuta ispezione, registrerà il passaggio attraverso semplice avvicinamento del tablet o smartphone su cui è installata l'apposita applicazione in dotazione alla GPG. In tal modo sarà possibile verificare i passaggi delle guardie, registrando il codice del punto, il giorno, l'ora e i minuti, e visionare tali dati direttamente sul Sistema Informatico. Sarà inoltre possibile estrarre un **tabulato riepilogativo mensile delle ispezioni** effettuate, con la specifica del giorno e dell'ora dei passaggi.

Il vantaggio ottenuto attraverso questo sistema è dovuto, oltre alla praticità di utilizzo, sta nel fatto che non ha un limite sulle letture che può effettuare e che registra in automatico la lettura sul Sistema Informatico, attraverso il quale la Sala Operativa può visionare e verificare i giri di controllo effettuati dalle pattuglie.

La trasmissione istantanea delle informazioni raccolte su campo, infatti, consente alla nostra organizzazione di esercitare un'**efficace attività di supervisione** e di concentrazione dei dati. Si evince pertanto che il sistema progettato è sviluppato per snellire le procedure di acquisizione dati, razionalizzare le risorse, elevare la sicurezza degli operatori e la possibilità di fornire alle Amministrazioni servizi sempre più puntuali.

All'interno degli applicativi informatici verranno calendarizzate le attività e ad ogni specifica attività verrà assegnato uno specifico operatore. In questo modo sarà possibile identificare puntualmente ed in real time i dati dalla GPG incaricata di eseguire il servizio di vigilanza fissa durante lo specifico turno.

Pertanto, analizzando i **tempi di inizio e fine servizio** sarà possibile individuare l'eventuale **discostamento rispetto ai tempi previsti in fase di programmazione di ogni singola GPG**, oppure verificare se i ritardi sono legati a situazioni oggettive (locali particolarmente difficili da raggiungere e incompatibili con i livelli di servizio fissati). Inoltre tutte le maschere del sistema, e quindi anche quelle inerenti la presenza del personale, saranno esportabili su Excel. Lavorando sui file estratti in Excel, infatti, sarà possibile realizzare **pivot o altre forme di report** per poter interpretare al meglio l'andamento del servizio di vigilanza fissa. Il **controllo** viene svolto mediante **audit**, pianificati considerando lo stato e l'importanza dell'Obiettivo, l'esito di precedenti audit, la complessità e la criticità delle attività svolte ed eventualmente concordata con l'AC e svolti dal Gestore del Servizio con il supporto di **check list** strutturate per qualificare in modo oggettivo il corretto svolgimento del servizio. Anche in questo caso gli audit hanno lo scopo di verificare la corretta esecuzione del servizio e la rispondenza a quanto programmato, oltre che l'utilizzo corretto dei DPI, il funzionamento dei mezzi di trasporto e di tutte le dotazioni delle GPG, la presenza costante del **contatto radio/telefonico** con la Sala operativa competente.

A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'**Amministrazione Contraente**, al fine di monitorarne il **grado di soddisfazione**, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Al termine della verifica, condivisa con il Referente locale, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un **piano di miglioramento** mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

In ragione dell'importanza specifica del monitoraggio del servizio ispettivo, il nostro RTI ha sviluppato:

1. un'App dedicata su Android (Vigilo)

2. una web-application che gira su intranet aziendale, per effettuare le ronde tramite NFC utilizzando uno smartphone che abbia tale sensore a bordo (si può utilizzare qualsiasi smartphone android).

1. Dall'App Vigilo (già presente su Play-Store) è possibile:

- Necessario il login personale tramite login e pw + zona di servizio

Funzione guardia:

- Con il login effettuato, avvicinando il cell sul tag si esegue la lettura e a schermo vengono visualizzate le info sul sito e i tag mancanti da leggere per completare la ronda. Completata la ronda i dati vengono trasmessi immediatamente, ovviamente in presenza di rete dati, verso la parte server e quindi visibili tramite web-application
- Il funzionamento è garantito anche in assenza di copertura dati. A ogni login, che da disposizioni di servizi nel nostro caso avviene in sede non appena la guardia entra in possesso dello smartphone, l'app riceve tramite protocollo SSL i dati di eventuali nuove ronde definite tramite la web-application. Il certificato è rilasciato da un ente preposto (Thawte).
- Ogni guardia per ogni turno ha l'elenco delle ronde effettuate e quelle ancora da effettuare sulla zona di competenza scelta in fase di login (le ronde da effettuare non sono ancora implementate)
- Dall'App è possibile registrare un video riferito ad un sito. Il video verrà mantenuto su una cartella all'interno dello smartphone, non sarà accessibile in alcun modo alla guardia. Una volta tornato in sede e "sentita" una wi-fi predeterminata, il video verrà scaricato e sarà visibile dalla web-application. Si potrà decidere se il video è interessante e quindi mantenerlo oppure eliminarlo

Funzione supervisore:

- Lettura di un tag "vergine" per l'associazione su una nuova ronda"

2. Dalla web application è possibile:

- Definire una nuova ronda su un sito cliente pre-caricato
- Definire i dettagli della ronda: quanti passaggi diurni, notturni, sabato e domenica, quanti e quali tag ne fanno parte (i tag vengono letti tramite lo smartphone e visualizzati subito dopo sulla web-application)
- Attivare e disattivare la programmazione delle stesse
- Attivare e disattivare la generazione della singola ronda su report mensile
- Stampa in pdf delle ronde
- Supervisione giornaliera, definita Rapporti, dove è possibile monitorare tutte le ronde giornaliere. È possibile approvare il giorno e scorrere velocemente nel calendario giorno per giorno
- Definire una nuova chiave su un sito pre-caricato (utilizzando un apposito NFC-portachiave)
- Accedere ai video sulle ronde/pronto intervento

Consuntivazione

Come anticipato, entro le 8 ore dalla conclusione dell'attività, il Capo Servizio con il supporto degli Assistenti di coordinamento tecnico aggiorna il **Giornale delle Attività** direttamente nell'apposito modulo del Sistema Informatico, e verifica ed integra l'eventuale Rapporto di evento anomalo compilato dalla GPG. Come già detto, inoltre attraverso il sistema di lettura delle presenze è possibile estrarre un **tabulato riepilogativo mensile delle ispezioni** effettuate.

3.1.3 Servizio di teleallarme

Il servizio di teleallarme (vigilanza fissa) consiste nella gestione di allarmi, segnali e informazioni provenienti dall'Obiettivo attraverso il **collegamento dell'impianto d'allarme alla nostra Sala Operativa** in funzione 24 ore su 24. La Sala Operativa, per ogni obiettivo collegato in teleallarme dispone di precise informazioni circa le modalità di intervento ed il tipo di controllo da eseguire, ivi comprese indicazioni sulla centrale di allarme dell'utente.

L'eventuale intervento della GPG ha lo scopo di controllare e appurare la causa dell'allarme.

A maggior garanzia di tale servizio, tutti i sistemi di ricezione allarmi della Sala Operativa sono dotati di impianto di riserva in grado di sostituire immediatamente un singolo sistema temporaneamente in avaria ed inoltre, disponiamo di un'**ulteriore Sala ubicata a Vicenza** con la funzione di back up.

La **programmazione** per il servizio è svolta direttamente dal Responsabile di Sala Operativa che provvede a definire le turnazioni delle GPG che svolgono il servizio presso la Sala Operativa, in modo tale da garantire per tutte le 24 ore e per tutta la durata del servizio un'adeguata copertura ed efficienza a seguito della ricezione degli allarmi. Parallelamente il Capo Servizio di ogni punto operativo locale provvede a programmare la turnazione degli addetti locali che ricevono il segnale dall'allarme dalla Sala Operativa e delle pattuglie che intervengono a seguito della richiesta.

Come anticipato, l'**esecuzione** del servizio di teleallarme con pronto intervento prevede il collegamento e la gestione presso la nostra Sala Operativa, presidiata e attiva 24 ore su 24, degli allarmi pervenuti dagli impianti installati presso gli Obiettivi delle Amministrazioni Contraenti destinatarie del servizio. Il collegamento consentirà di **rilevare differenti variazioni di stato del sistema di allarme (acceso/spento) nonché le varie segnalazioni di allarme** provenienti dai sistemi di sicurezza esistenti quali ad esempio intrusione, incendio, allagamento, mancanza di rete, manomissione impianto, garantendo l'immediatezza delle comunicazioni trasmesse.

In caso di allarme, **la Centrale Operativa riceve il segnale d'allarme e le segnalazioni d'intervento** per potenziali eventi criminosi in atto e provvede a:

- acquisire i dati completi relativi ad AC ed Obiettivo;
- acquisire tutte le informazioni a corollario della richiesta d'intervento;
- inviare in forma automatica la richiesta d'intervento alla Sede Operativa territorialmente competente, che generalmente:
- attiva immediatamente il servizio di pronto intervento, inviando una o più unità mobili operative sul posto;
- effettua un riscontro telefonico per verificare che all'interno del sito non vi siano persone non autorizzate;

- rimane in costante contatto radio/telefonico con le stesse unità mobili per verificare l'esito dell'intervento
- allerta le Autorità preposte (Vigili del Fuoco, Autorità di Pubblica Sicurezza, Autorità Sanitarie, etc.) in caso di necessità
- in caso di falso allarme, rilascia il rapportino d'intervento sul posto.

Ogni intervento effettivamente prestato viene documentato da un rapporto di servizio.

Inoltre, ogni volta che si verifica un allarme l'operatore di centrale operativa **compila un apposito modello** indicando:

- l'ora di arrivo dell'allarme, il tipo di allarme, il nome dell'Amministrazione e l'indicazione dell'Obiettivo;
- la pattuglia che è intervenuta ed orario d'intervento;
- l'esito dell'intervento;
- che ogni mattina è consultato dal Responsabile di Sala Operativa che analizza ciò che è avvenuto.

Grazie ad una pianificazione ottimizzata delle risorse operative dislocate sul territorio, il nostro servizio di pronto intervento trova largamente riscontro in termini di immediatezza ed efficacia.

Nel caso in cui la GPG intervenuta non comunichi l'esito dell'operazione o comunque l'operatore di turno non riuscisse a contattarla o richieda l'intervento di un collega di appoggio, la Sala Operativa dovrà informare il responsabile operativo e inviare sul posto altre pattuglie, e in caso negativo informare le forze dell'ordine, fornendo tutti i particolari del caso. **Nel corso del sopralluogo**, la pattuglia, a puro titolo esemplificativo, effettuerà le seguenti operazioni:

- rileverà eventuali situazioni sospette (veicoli, persone, tracce di pneumatici, varchi nella recinzione, vetri rotti, ecc.);
- verificherà la chiusura delle porte o delle finestre, raggiungibili da terra, relative alla zona dalla quale è partito l'allarme;
- raccoglierà dai presenti informazioni in merito ad eventuali situazioni anomale;
- richiederà, se necessario, rinforzi per fronteggiare situazioni di rischio;
- compilerà un verbale dettagliato dell'intervento effettuato e dei riscontri oggettivi eseguiti sul posto;
- informerà costantemente la Sala Operativa competente di quanto sta accadendo mediante l'apparato ricetrasmittente in dotazione.

Nel caso in cui vengano riscontrate oggettive tracce di reati, la Sala Operativa informerà tempestivamente le Autorità preposte e, una volta che saranno giunte sul posto, la GPG presente fornirà alle stesse la necessaria collaborazione. Tutte le comunicazioni tra Sala Operativa e GPG di pronto intervento devono essere **effettuate con la radio di servizio**.

La comunicazione, via radio, permette di rendere circolare, ovvero udibile a tutte le GPG in servizio la comunicazione. Chi ascolta, pur non essendone il diretto destinatario potrebbe intervenire con informazioni che al momento non sono in possesso né della Sala Operativa né della GPG che sta effettuando l'intervento. Le comunicazioni telefoniche devono essere effettuate solo nei casi in cui non c'è sufficiente copertura con la radio di servizio o per comunicazioni personali o di contenuto complesso e riservato. In particolare per la natura particolarmente delicata del compito svolto, gli operatori della sala operativa vengono attentamente selezionati,

hanno un'esperienza specifica nel settore e adeguata formazione per operare in Sala Operativa ed hanno i requisiti psico-fisici ed attitudinali adeguati.

Al termine del turno, l'operatore smontante deve trasmettere al collega che inizia il turno tutte le informazioni necessarie per poter gestire, con cognizione, le attività in corso nonché quelle che si svilupperanno nel corso del suo turno di servizio. L'addetto alla Sala Operativa opererà o con **modalità proattiva**, verificando il corretto funzionamento dell'impianto ad intervalli di tempo prestabiliti, o in **modalità reattiva**, attivando le GPG per l'intervento sul posto a seguito della ricezione dell'allarme.

Le **GPG che intervengono sul posto** si atterrano alle istruzioni impartite dalla Sala Operativa e alle disposizioni di servizio e saranno dotate dell'**equipaggiamento** (uniforme di ordinanza, giubbotto antiproiettile, tesserino di riconoscimento, armamento individuale, torcia ricaricabile) e dei **sistemi di comunicazione** (apparato radio ricetrasmittente, dispositivo automatico anti-aggressione ed anti-malore "uomo morto", smartphone o tablet) in precedenza descritti.

Anche per il servizio di teleallarme, il **coordinamento** delle attività connesse allo svolgimento del servizio è strutturato su un livello documentale e su un livello operativo, ma in questo caso assume un ruolo fondamentale il Responsabile di Sala Operativa che ha specifica funzione di coordinare tutte le attività che si svolgono all'interno della Sala Operativa. In questo caso il **monitoraggio** del servizio si basa su **indicatori specifici che misurano la tempestività e l'efficienza nell'erogazione del servizio**.

Tali indicatori, sviluppati in funzione delle caratteristiche del servizio specifiche per l'Obiettivo, saranno ad esempio:

- il tempo intercorrente tra la ricezione dell'allarme e l'intervento in loco della GPG;
- la durata dell'intervento;
- il numero di GPG intervenute;
- tipologia di segnale d'allarme ricevuta (falso allarme, manomissione impianto allarme, allarme furto, rapina, principio d'incendio, ecc).

La gestione e creazione delle statistiche interne sull'andamento di tutte le segnalazioni viene svolta con il supporto della Piattaforma messa a disposizione.

Il **controllo** viene svolto mediante **audit all'interno della Sala Operativa**, per verificare il corretto svolgimento delle procedure previste e sulla base degli indicatori sopra descritti. A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'**Amministrazione Contraente**, al fine di monitorarne il **grado di soddisfazione**, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Sulla base di quanto rilevato verrà definito un **piano di miglioramento** mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit. Infine, anche in questo caso la **consuntivazione** verrà svolta con il supporto del Sistema Informatico attraverso l'aggiornamento del Giornale delle Attività.

3.1.4 Servizio di televigilanza

Il servizio di televigilanza consiste nel controllo a distanza dell'Obiettivo attraverso il supporto di apparecchiature che trasferiscono le immagini, monitorate direttamente dalla Sala Operativa che predispongono l'eventuale intervento della GPG in caso di situazioni anomale.

Grazie alla possibilità di vedere in tempo reale le immagini trasmesse dal Cliente, l'operatore può acquisire **informazioni immediate ed esplicite sulla situazione o sull'evento che si sta verificando** presso l'Obiettivo da cui si è ricevuto il segnale d'allarme. L'evoluzione tecnologica presente attualmente, ha permesso, grazie a investimenti costanti, l'installazione di sofisticati sistemi per la ricezione di immagini video remotizzate, le quali permettono la visione in tempo reale del target oggetto di intervento.

Tale sistema, permette di convogliare il servizio di pronto intervento con cognizione di causa **eliminando i falsi allarmi** ed evitando di impegnare risorse inutilmente. Allo stato attuale è possibile trasmettere in tempo reale senza limiti di distanze qualsiasi ripresa video collegata ad impianti d'allarme specifici. A tal proposito tutte le società del RTI seguono costantemente le evoluzioni tecnologiche legate allo sviluppo dei sistemi di trasmissioni Video, investendo costantemente su tali risorse fino a giungere ad oggi ad avere un sistema di centralizzazione proprietaria che permette il collegamento da qualsiasi apparato di trasmissione dati multimediali. Infatti, è innegabile che l'integrazione del supporto video come sistema integrato ad un impianto d'allarme svolga un ruolo determinante al fine di prevenire e soffocare con tempestività l'atto criminoso.

Anche per questo servizio, come per il servizio di teleallarme, ha un ruolo centrale il Responsabile di Sala Operativa.

Egli innanzi tutto si occupa della **programmazione** definendo le turnazioni delle GPG che svolgono il servizio presso la Sala Operativa, in modo tale da garantire per tutte le 24 ore e per tutta la durata del servizio un'adeguata copertura ed efficienza a seguito della ricezione degli allarmi. Parallelamente il Gestore del Servizio di ogni punto operativo locale provvede a programmare la turnazione degli addetti locali che ricevono la segnalazione d'intervento dalla Sala Operativa e delle pattuglie che intervengono a seguito della richiesta.

Come anticipato, l'**esecuzione** del servizio di televigilanza con pronto intervento prevede il controllo di quanto avviene presso l'Obiettivo attraverso la visualizzazione delle immagini da parte delle GPG operanti all'interno della Sala Operativa. La visione complessiva delle immagini e l'ausilio di sistemi di rilevamento di movimenti sensibili può permettere all'operatore di individuare se presso l'Obiettivo la situazione appare normale o si è in presenza di una anomalia.

Inoltre, sfruttando la bidirezionalità del sistema, l'operatore è in grado di effettuare delle **video ronde**, interrogando il sistema e visionando lo stato fisico dell'Obiettivo. Queste possono sostituire l'ispezione tradizionale, utilizzando il sistema di trasmissione video per visualizzare lo stabile da controllare dalla postazione remota.

L'operatore passa in rassegna le immagini trasmesse dal sito per verificare eventuali anomalie e qualora ce ne fossero intraprende le procedure di gestione come se fosse un segnale di allarme.

Come per il servizio di teleallarme, nel caso in cui l'addetto in Sala Operativa rileva una situazione anomala per cui è necessario predisporre immediatamente un intervento in loco provvede ad acquisire tutti i dati e le informazioni relativi all'Obiettivo e inviare **in forma automatica la richiesta d'intervento** alla **Sede Operativa territorialmente competente**, che attiva l'intervento da parte delle GPG di turno.

Anche in questo caso, ogni volta che si rileva un'anomalia e viene inviata una richiesta d'intervento l'operatore di centrale operativa **compila un apposito modello**, che ogni mattina è consultato dal Responsabile di Sala Operativa che analizza ciò che è avvenuto, indicando:

- l'ora di rilevazione della situazione potenzialmente pericolosa, il tipo di allarme, il nome dell'Amministrazione e l'indicazione dell'Obiettivo;
- la pattuglia che è intervenuta ed orario d'intervento;
- l'esito dell'intervento.

Per gli altri aspetti connessi alla fase di esecuzione del servizio, quali specifiche sulle GPG sia di Sala Operativa sia quelle che intervengono sul posto, nonché sulle modalità di esecuzione dell'ispezione e sulle modalità di comunicazione tra Sala Operativa e GPG, rimandiamo alle sezioni dedicate del documento.

Infine, l'addetto alla Sala Operativa opererà o con **modalità proattiva**, attivando il collegamento con il comunicatore periferico al fine di verificare le immagini riprese presso l'Obiettivo, o in **modalità reattiva**, analizzando le immagini a seguito del sollecito ricevuto dal sistema che rileva situazioni potenzialmente anomale.

Anche per il servizio di televigilanza, il **coordinamento** delle attività connesse allo svolgimento del servizio è strutturato su un livello documentale e su un livello operativo, ma in questo caso assume un ruolo fondamentale il Responsabile di Sala Operativa che ha specifica funzione di coordinare tutte le attività che si svolgono all'interno della Sala Operativa stessa. Come per il teleallarme, il **monitoraggio** del servizio si basa su **indicatori specifici che misurano la tempestività e l'efficienza nell'erogazione del servizio**. Tali indicatori, sviluppati in funzione delle caratteristiche del servizio specifiche per l'Obiettivo, saranno ad esempio:

- il tempo intercorrente tra rilevazione della situazione sospetta e l'intervento in loco della GPG;
- la durata dell'intervento;
- il numero di GPG intervenute;
- tipologia di anomalia rilevata (manomissione impianto allarme, furto, rapina, principio d'incendio).

La gestione e creazione delle statistiche interne sull'andamento di tutte le segnalazioni viene svolta con il supporto della Piattaforma messa a disposizione. Il **controllo** viene svolto mediante **audit all'interno della Sala Operativa**, per verificare il corretto svolgimento delle procedure previste e sulla base degli indicatori sopra descritti. Tutte le **procedure di controllo del servizio**, come richiesto dal capitolato, saranno descritte nel dettaglio nel **MSA**. A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'**Amministrazione Contraente**, al fine di monitorarne il **grado di soddisfazione**, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Sulla base di quanto rilevato verrà definito un **piano di miglioramento** mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

Infine, anche in questo caso la **consuntivazione** verrà svolta con il supporto del Sistema Informatico attraverso l'aggiornamento del Giornale delle Attività.

La Motion Detection/Videoanalisi

La nostra Centrale Operativa gestisce la **modalità reattiva** con la tecnologia **motion detection** per telecamere che rappresenta una delle funzionalità più avanzate nel settore della televigilanza: si tratta di un servizio (non richiesto dal Capitolato Tecnico di gara) che non costituisce offerta aggiuntiva rispetto alle prestazioni oggetto della Convenzione, ma che potrà essere reso disponibile alle Amministrazioni contraenti a valle di accordi contrattuali specifici laddove le esigenze specifiche di sicurezza lo rendessero necessario.



Grazie alla **rilevazione del movimento** (motion detection), la telecamera è in grado di rispondere in modo intelligente a determinati segnali “catturati” all'interno dell'inquadratura. In tal modo il livello di sicurezza è senza dubbio maggiore rispetto alla tradizionale “televigilanza”, soprattutto in contesti pubblici.

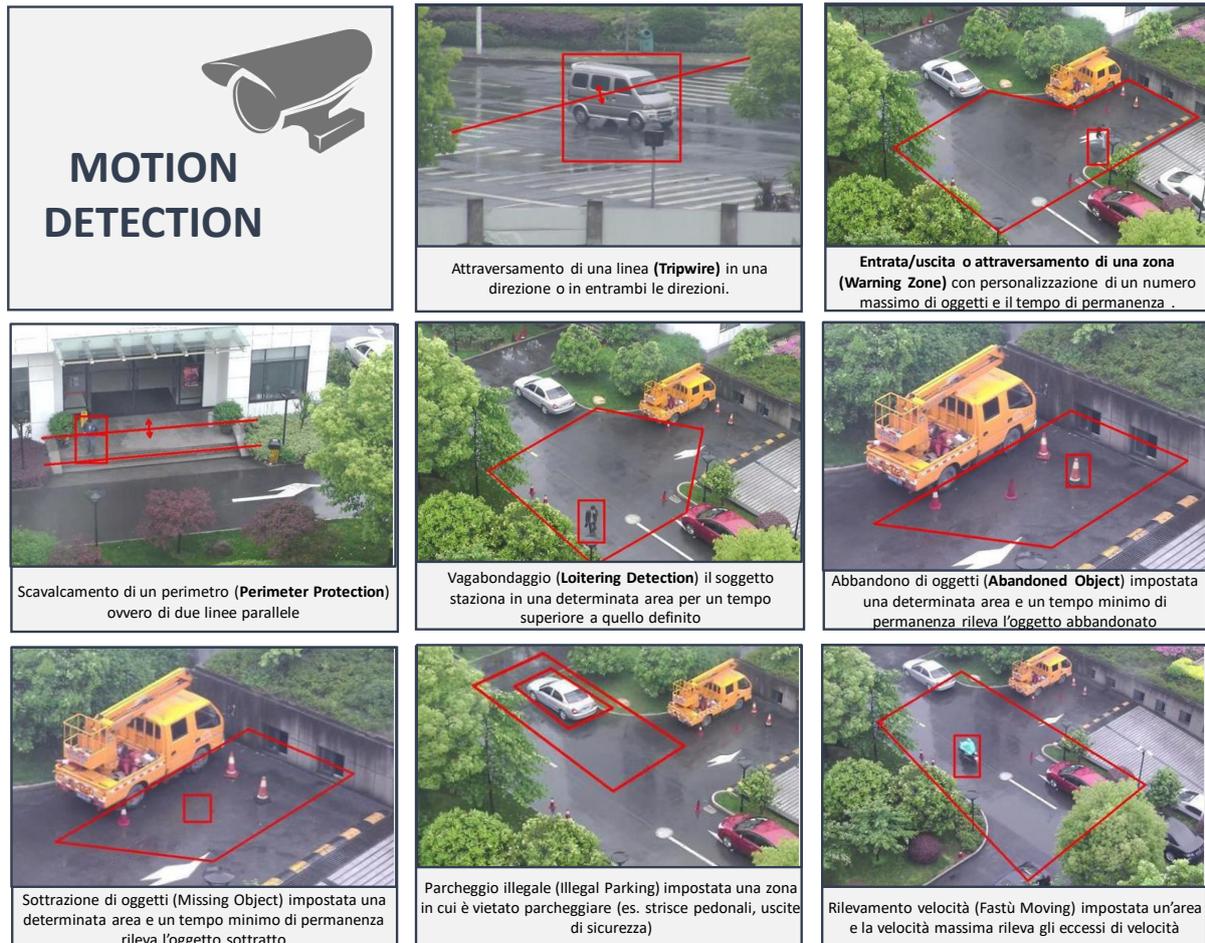
Un esempio è l'**ingresso di un corpo estraneo nell'inquadratura**, per cui se la telecamera dotata di funzionalità motion detection riprende il parcheggio di un immobile piuttosto che il cortile di una scuola, la comparsa di un uomo o di un veicolo (o altro ancora) **invierà un segnale alla Centrale Operativa** permettendo all'operatore di poter verificare sia la modalità Live che il preregistrato, al fine di determinare se l'evento deve essere trattato come allarme o archiviato e storicizzato.

La motion detection viene inoltre impiegato per captare il cambio di posizione di un oggetto già inquadrato: come prima, non appena ciò dovesse verificarsi il sistema di registrazione avvierà in automatico la procedura per cui è stato programmato.

Entrando nel dettaglio, la soluzione da noi adottata per la motion detection è la **IVS (Intelligent Video Systems)**: un sistema di “motion detection and alarm” **in grado di adattarsi a telecamere già presenti ed installate presso le sedi oggetto del contratto**, del quale presentiamo i principali punti di forza:

- ogni telecamera del sistema di sorveglianza diventa **parte attiva del sistema** e automaticamente identifica gli eventi durante l'analisi continua delle immagini in tempo reale. Avvisa l'operatore della centrale operativa inviando un allarme quando rileva un evento critico trasformando così le telecamere in una squadra di operatori di sicurezza.
- **IVS tiene traccia della traiettoria**, infatti tutti gli eventi vengono visualizzati in tempo reale, mentre i dati possono essere registrati per riproduzioni successive.
- grazie alla funzionalità di **ricerca intelligente**, il sistema IVS individua rapidamente i relativi filmati senza dover scorrere l'intera registrazione. I contorni degli oggetti, con codice colore in base allo stato di allarme, si sovrappongono alle immagini per mostrarne la posizione. Fattori quali la proporzione e la prospettiva vengono automaticamente presi in considerazione.

Per chiarire quanto detto si riportano nel seguito alcuni esempi di quanto l'addetto alla tele vigilanza potrà gestire grazie al sistema di motion detection IVS:



Inoltre IVS permette nel caso sia previsto l'utilizzo di telecamere Speed Dome, l'implementazione di tutte le funzioni standard del sistema ma con il valore aggiunto di poter sfruttare l'Auto Tracking. Con questa configurazione possiamo **automatizzare il nostro sistema** rendendolo intelligente, con il grande vantaggio di **poter discriminare oggetti da animali da persona da macchine** e permetterne l'inseguimento in Autonomia e sicurezza.

Gestione della connettività

Sulla base della nostra pregressa esperienza maturata in appalti simili, siamo consapevoli che una frequente problematica che si può riscontrare presso le Pubbliche Amministrazioni è la presenza di linee dati insufficienti per poter far transitare le immagini e i segnali necessari a garantire la copertura del servizio di televigilanza.

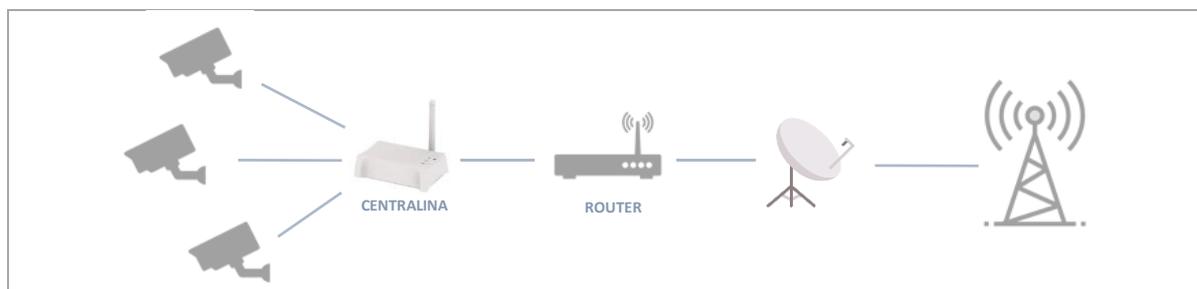
In tale ambito un'altra esigenza spesso riscontrata è la necessità delle Amministrazioni, per specifiche policy interne, di isolare le proprie reti rispetto a qualsiasi collegamento con l'esterno.

Pertanto, al fine di risolvere tali problematiche e per **garantire il collegamento dei sistemi di sicurezza** installati presso le Amministrazioni Contraenti con la nostra Centrale Operativa, proponiamo l'installazione di un sistema di connettività presso la sede oggetto del contratto minimamente invasivo e che ci consenta di isolarci completamente dalla rete dati del Committente.



In particolare, l'intervento consisterà semplicemente nell'installazione di un'antenna e di un router e nell'effettuazione del cablaggio per collegare gli apparati esistenti alla rete.

Schema connettività



Tale soluzione ci consente di garantire all'Amministrazione:

- indipendenza dalla rete interna grazie all'impiego di una rete di ripetitori radio Hiperlan 2;
- calibrazione della banda di traffico in base alle necessità di servizio;
- infrastruttura radio basata sulle più innovative tecnologie di mercato, come collegamenti in fibra ottica su tutte le stazioni di diffusione, ridondanti tramite ponte radio;
- ridondanza dei nodi principali della rete attraverso collegamenti magliati;
- monitoraggio continuo della rete al fine di mantenere livelli ottimali in termini di disponibilità di banda e latenza a garanzia del servizio offerto.

Precisiamo che per ogni Amministrazione Contraente, qualora se ne rilevasse la necessità, gli ingegneri e i tecnici che costituiscono l'Area Tecnica, in fase di redazione del Piano degli Interventi, provvederanno a studiare e progettare la soluzione più adatta e migliore in funzione delle specifiche caratteristiche ed esigenze della sede oggetto del contratto.

Tale sistema è inoltre in grado di **garantire la continuità del servizio anche in caso di black out** dei broadband Terrestri, in quanto specifiche stazioni di energia e generatori entrano automaticamente in funzione assicurando continuità elettrica ai ripetitori a cui siamo collegati.

Infine precisiamo che con questo sistema possiamo **garantire la totale protezione dei dati**, aspetto particolarmente importante in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in quanto il canale radio che sfruttiamo usa la connessione wireless è cifrata con **protocolli AES e Proprietari**.

3.2 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA/E CENTRALE/I OPERATIVA/E

La nostra Centrale Operativa è ubicata presso la Sede Centrale CIVIS S.p.A. di Milano.

A totale garanzia delle Amministrazioni Contraenti predisponiamo un'ulteriore Centrale Operativa ubicata a Vicenza, con la funzione di back up di quella principale, come descritto al paragrafo 5.1. Entrambe le Centrali sono realizzate e mantenute in conformità alla norma UNI 11068, che definisce i requisiti minimi progettuali, costruttivi ed organizzativi indispensabili per una Centrale Operativa in grado di garantire in maniera efficiente e nel rispetto di specifici indici di qualità le attività svolte e nel rispetto dei criteri di ergonomia e funzionali

necessari per gli operatori anche in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Risulta inoltre in fase di ottenimento la certificazione UNI 50518.

La Centrale Operativa è coordinata da un **Responsabile** che:

- garantisce la continuità, l'efficienza e l'uniformità del servizio erogato dalla Centrale Operativa;
- assicura la presenza costante ed equilibrata delle risorse necessarie e sufficienti in collaborazione con l'Area di Gestione Operativa, alla quale sono attribuiti i compiti di formulazione dei turni di servizio per tutte le risorse operative;
- provvede a mantenere aggiornate e controllare l'implementazione delle procedure operative inerenti alle attività della Centrale Operativa;
- provvede a mantenere aggiornato il Regolamento con le disposizioni e le norme comportamentali per gli operatori della Centrale Operativa;
- controlla l'operato dei singoli Operatori.

Gli **Operatori** della Centrale Operativa hanno il compito di presidiare i terminali di acquisizione al fine di raccogliere le segnalazioni di anomalie provenienti dall'esterno e di organizzare in pochi istanti l'intervento e l'azione delle pattuglie dislocate sul territorio. Per la natura particolarmente delicata del compito svolto, gli operatori di centrale vengono attentamente selezionati ed addestrati.

In generale tutti gli Operatori:

- hanno assolto alla scuola dell'obbligo o hanno un titolo di studio di scuola media superiore;
- hanno maturato un'esperienza specifica nel settore;
- sono in possesso del decreto di nomina a Guardia Particolare Giurata, rilasciato dal Prefetto della Provincia di competenza e del relativo porto d'armi;
- hanno i requisiti psico-fisici ed attitudinali adeguati.

Inoltre ciascun operatore, prima di iniziare ad operare in autonomia, è stato istruito al fine di conoscere a fondo le modalità di gestione e per acquisire la dovuta manualità nell'effettuare le basilari operazioni di ripristino e gestione degli apparati della Centrale. Precisiamo infine che le Centrali Operative sono munite di una serie di accorgimenti che impediscono l'accesso alle persone non autorizzate. L'accesso di estranei, quali per esempio, altre GPG, visitatori o fornitori, è consentito solo previa autorizzazione del Responsabile (o del suo superiore immediato in caso di assenza), salvo i casi di emergenza ed a seguito di riconoscimento degli stessi. Per i visitatori, si provvede alla registrazione dei seguenti dati:

- data ed ora di arrivo e di uscita;
- nominativo ed ente di appartenenza della persona;
- estremi del documento di identificazione;
- motivo della visita.

Strumenti di raccolta informazioni e dati

Il **sistema** informatico **gestionale** del RTI è **basato su IBM iSeries Power 8**, ubicato presso la sala macchine di Milano. Tutte le filiali secondarie sono collegate alla sede master di Milano attraverso VPN interne implementate su **connettività ridondata**, che prevede l'utilizzo di **fibra ottica** ed, in subordine, cavi in rame.

Al fine di garantire la piena continuità operativa di tutte le strutture che utilizzano il sistema centrale, il nostro RTI si è dotato di un **piano di “Disaster Recovery e Business Continuity”** che prevede l’utilizzo di una soluzione software di Alta Affidabilità tramite la quale tutti i dati residenti su sistema principale vengono automaticamente replicati a caldo su un sistema iSeries di Backup, ubicato presso la sala macchine della sede di Vicenza.

Il nostro RTI utilizza il **pacchetto gestionale “GESIV”**, una soluzione globale dedicata agli istituti di vigilanza, suddivisa per aree di competenza e moduli funzionali. La **modularità** è realizzata con un alto livello di **integrazione** tra le varie **aree** e garantisce, attraverso l’impiego razionale di funzioni tabellari, un **alto grado di flessibilità**. Il flusso logico dei dati è canalizzato attraverso una metodologia di lavoro che consente una puntuale e ordinata gestione delle attività e garantisce una **trasversalità** delle informazioni a favore di una immediata possibilità di analisi delle stesse. La riservatezza è assicurata dalla possibilità di limitare l’accesso a determinati dati in base alle diverse tipologie di utenza, dietro assegnazione di user/password e specifiche funzioni applicative autorizzate per singolo utente oppure per tipologia di utente.

A completamento del pacchetto standard “GESIV”, il nostro RTI ha ideato e realizzato una serie di **moduli applicativi** aggiuntivi, completamente integrati con “GESIV” e con le altre **piattaforme applicative** utilizzate presso le numerose unità operative periferiche (uffici comandi, centrali operative, ecc.).

Di seguito alcune delle caratteristiche fondamentali delle piattaforme software utilizzate dal nostro RTI in relazione ai possibili servizi previsti in gara.

Collegamento d’allarme

Le segnalazioni dei sistemi di allarme collegati alle centrali operative dal nostro RTI vengono gestite da una innovativa piattaforma Software che colloquia direttamente con gli impianti e le periferiche del cliente e guida l’operatore di centrale attraverso tutte le fasi di **gestione delle segnalazioni**; la piattaforma è completamente integrata con le ulteriori **piattaforme gestionali** con le quali colloquia in **modalità bidirezionale** scambiando tutte le informazioni anagrafiche ed operative necessarie.

Servizi ispettivi

La **pianificazione** dei **servizi ispettivi** è parte integrante delle informazioni contrattuali inserite su ambiente gestionale. Il piano ispettivo, gestito per singolo giorno della settimana e turno, consente di specificare tutte le **caratteristiche** del **servizio** come numero di ispezioni, tipo di attività, numero e identificativi di Check Point, ecc...

Le Guardie incaricate dei servizi ispettivi **ricevono ordini di servizio analitici** riportanti tutte le informazioni operative necessarie al corretto svolgimento delle prestazioni.

Particolare attenzione è stata posta ai servizi ispettivi che prevedono la **tracce** delle **ispezioni**: per questa tipologia di attività il nostro RTI ha realizzato un proprio **sistema di monitoraggio** denominato **“Patrol Manager”** che raccoglie i dati rilevati dalla periferia e li raffronta in modo completamente automatico con i piani ispettivi contrattualmente previsti: il sistema di monitoraggio segnala immediatamente eventuali situazioni di **decadimento** degli **indici** di **copertura** suggerendo alla risorsa preposta eventuali **azioni correttive** da intraprendere

Vigilanza fissa

Il nostro RTI utilizza un evoluto **strumento di Planning** dei **servizi** che suggerisce la **distribuzione ottimale** delle **risorse** disponibili in base al carico di lavoro richiesto nel periodo.

Lo strumento recepisce tutte le peculiarità tipiche degli istituti di vigilanza quali turnazioni previste dal CCNL della Vigilanza, preferenze ed esclusioni della clientela, abilitazioni delle guardie, ecc .

Le informazioni gestite sono utilizzate per comunicare gli ordini di servizio assegnati a ciascuna guardia, per trasmettere i riepiloghi al pacchetto software delle paghe e per generare le fatture alla clientela in modo completamente esaustivo.

Strumenti di reportistica e raccolta informazioni

L'**elevata integrazione** con tutte le piattaforme operative utilizzate consente alla piattaforma gestionale di disporre **tempestivamente di informazioni dettagliate** sulla totalità delle **attività svolte**.

Il nostro RTI ha ideato e realizzato un evoluto **sistema di schedulazione lavori** denominato "**Job Ricorrenti**" che consente di pianificare ed eseguire in modo completamente automatizzato svariate elaborazioni su qualsiasi archivio gestito (operativo, commerciale, amministrativo, ecc.)

I report generati possono rappresentare gli elementi analizzati in modo **dettagliato** oppure attraverso **livelli di aggregazione** e sintesi **crescenti**.

È possibile impostare il tipo di Output del Job per generare report statici oppure estrazione di dati nei più comuni formati esistenti. Report e flussi possono essere automaticamente inviati a caselle di posta preimpostate oppure spediti ai destinatari in **modalità B2B** attraverso richiamo di **Web Services** oppure spedizione in **modalità FTP**.

Il nostro RTI, inoltre, utilizza uno strumento di **Business Intelligence** dedicato alla reportistica analitica gestionale ed amministrativa interna denominato **Hyperion**, basato su tecnologia **Oracle**.

Strumenti di trasmissione dei dati all'Amministrazione Contraente

Il nostro RTI, in relazione ai servizi erogati alla propria clientela, è in grado di produrre **qualsiasi tipo di Report e flusso**, sia a livello di **contenuti** che a livello di **protocollo**.

Detti flussi possono essere prodotti e spediti in modo completamente automatizzata attraverso uno schedulatore denominato "Job ricorrenti".

Come in precedenza richiamato, il nostro RTI utilizza piattaforme applicative Web il cui obiettivo principale è l'integrazione tra i vari attori coinvolti, a diverso titolo e con diverse competenze, nella filiera di erogazione dei servizi di sicurezza erogati. La struttura di **profilazione** degli utenti è **estremamente versatile**, sia in termini di **funzioni applicative** autorizzate, sia in termini di **dati accessibili**. La singola User ID è associata ad un modello sul quale vengono definite le funzioni applicative abilitate ed i dati sono accessibili in base a criteri piramidali di pertinenza assegnati in relazione ad attributi caratteristici del cliente, gestibili autonomamente a portale da utenti cliente appositamente profilati.

I portali sono accessibili unicamente attraverso **protocollo criptato "https"** che, a seguito di apposita autenticazione e scambio di chiavi crittografiche, garantisce la **riservatezza** nella **comunicazione** tra client e server del nostro RTI.

Gli strumenti di identificazione e autenticazione, nel loro complesso, sono parametrizzabili secondo gli **standard di sicurezza** adottati dal **cliente**, comunque nel rispetto delle attuali norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

Numerose sono le possibilità di accesso facilitato al portale: grazie a procedure di **“Single Sign-On”** estremamente sicure l’utente può **accedere velocemente** alle funzionalità come qualsiasi altra applicazione interna al proprio sistema informativo.

Il cliente, come qualsiasi altro attore che interagisce con la piattaforma, non deve installare alcun software aggiuntivo: è sufficiente un **browser internet** aggiornato. **Nessun investimento** tecnologico infrastrutturale e **nessun onere di manutenzione** è a carico del cliente.

Nella realizzazione del portale è stata posta massima attenzione al layout e agli aspetti funzionali delle form: sia i cruscotti consultativi che le applicazioni dispositive sono stati realizzati seguendo rigorosi **criteri di semplicità e funzionalità** consentendo a qualsiasi utente (di qualsiasi livello di informatizzazione) di operare senza necessità alcuna di specifica formazione applicativa.

Gli obiettivi vigilati sono identificati dal codice interno del cliente: l’utente di portale può interrogare il sistema utilizzando codici abituali, semplificando e velocizzando l’accesso ai dati di interesse.

La piattaforma è completamente **integrata** con le altre **piattaforme gestionali ed operative** utilizzate dal nostro RTI: tutte le informazioni esibite sono raccolte in modo totalmente automatico dai sistemi informatici interni e nessun dato è inputato da operatori al solo fine di essere esibito.

Il sistema dispone di numerose funzionalità consultative e dispositive “standard” che di norma risultano pienamente esaustive rispetto alle esigenze del cliente. Talvolta è comunque inevitabile apportare adattamenti agli applicativi laddove le parametrizzazioni del sistema non consentono al cliente di ottenere i risultati desiderati: queste personalizzazioni consentono di realizzare spesso funzionalità “su misura” del cliente e sono realizzate in modo estremamente veloce in quanto direttamente implementate dal reparto interno dei sistemi informativi del RTI.

Le funzionalità più importanti, riservate alla clientela, sono:

- **Monitoraggio eventi di centrale operativa:** è lo strumento di consultazione attraverso il quale il cliente mantiene il **pieno controllo** degli **eventi** avvenuti presso i **propri siti vigilati**, pervenuti e gestiti dalle centrali operative. Il sistema è completamente **integrato** e **collegato** in **tempo reale** con le piattaforme del nostro RTI. Parte integrante dello strumento è un **evoluto sistema** di **mailing** che informa tempestivamente il cliente in merito ad **eventi rilevanti** sulla base di **criteri personalizzabili** per singolo cliente.
- **Monitoraggio richieste di servizio** di vigilanza: è lo strumento unificato di comunicazione tra cliente, backoffice ed istituti corrispondenti. Consente al cliente di **immettere** nuove **richieste** di servizio e monitorarne lo **stato di avanzamento** mantenendo il **pieno controllo** delle **attività** in corso e/o future e la consultazione delle attività storiche in base a crescenti livelli di approfondimento del dato.
- **Report On Line:** è lo strumento di **reportistica** che consente di consultare tutte le **informazioni** operative, commerciali e amministrative di pertinenza, in modo **analitico** o **aggregato**, sulla base di svariati criteri di classificazione standard oppure specifici del cliente. Tutti i **report** sono **estraibili** nei formati più comuni o rappresentabili attraverso diverse tipologie di **grafico**.

3.3 TURNAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Garantiamo la sostituzione di un singolo addetto al servizio entro 4 ore lavorative dalla richiesta da parte della Amministrazione Contraente.

Inoltre interveniamo con tutte le forze operative necessarie e a disposizione al fine di implementare il numero di risorse impiegate in numero sufficiente a garantire la continuità dei servizi; in tal senso la numerosità dei soggetti costituenti l'RTI, e il conseguente bacino operativo cui poter attingere, è garanzia di potenzialità e flessibilità nell'aumento delle risorse applicate sui siti dell'AC, in tempi brevi, rimanendo invariata la qualità del servizio erogato, i livelli e i requisiti delle GPG. Nell'elaborazione della programmazione e della turnazione del personale adottiamo accorgimenti, già attualmente impiegati dalle società del RTI, finalizzati ad ovviare ad assenza di personale che descriviamo nel seguito:

- *Sostituzione per malattia:*

Di norma manteniamo una percentuale pari al 10% dei lavoratori, al fine di poter coprire eventuali postazioni scoperte per cause non dipendenti dal Consorzio (malattie, cause di forza maggiore o per ogni altro tipo d'impedimento).

Le assenze non programmate per malattia, richieste di permessi improvvisi e ogni altro tipo di impedimento vengono coperte mediante l'utilizzo del personale denominato jolly a cui viene assegnato il proprio turno di lavoro giorno per giorno a secondo delle assenze che vengono comunicate dal lavoratore giornalmente con le modalità previste dai CCNL di categoria sottoscritti all'ufficio del personale, e immediatamente comunicate al Capo Servizio per garantire la continuità dei servizi previsti.

- *Sostituzione per ferie:*

Gestiamo la programmazione delle ferie spettanti ai lavoratori, come stabilito dai CCNL di categoria sottoscritti e precisamente su due periodi estivo e invernale.

Le **ferie estive** vengono erogate di norma dal 15 giugno al 15 settembre di ogni anno, suddivise per ogni dipendente in giorni 15 di calendario.

L'ufficio del personale emette il piano ferie entro 20 marzo di ogni anno e dopo averlo trasmesso a tutto il personale provvede alla sostituzione; dopo aver stilato il programma delle ferie estive, provvede a comunicare alla propria direzione il numero dei dipendenti da sostituire con cadenza quindicinale e necessari per la copertura delle postazioni.

La direzione provvede in caso di necessità, dopo aver selezionato e formato, all'assunzione di personale a tempo determinato per un periodo non inferiore a mesi 4.

Mentre la gestione delle **ferie invernali** che vanno dal 1° ottobre al 30 maggio di ogni anno per un massimo di 7 giorni di calendario saranno garantite attraverso il personale addetto alle sostituzioni dei riposi settimanali e se necessario attraverso nuove assunzioni a tempo determinato.

- *Sostituzione per i riposi settimanali:*

Nella pianificazione della dislocazione del personale presso le postazioni dell'AC, si mantiene una percentuale pari al 20% dei lavoratori (denominati sostituti), compatibilmente con i requisiti dei CCNL di categoria sottoscritti, al fine di poter coprire tutti i turni di riposo settimanali previsti.

L'ufficio competente emette con cadenza quindicinale i turni del proprio personale dove sono riportati gli orari di servizio giornalieri, i giorni dei riposi spettanti e la postazione assegnata in doppia copia e sottoscritta dal lavoratore, provvede a fornire i mattinali di tutto il personale al Capo Servizio per la corretta gestione dei turni comprese eventuali variazioni per (malattia ferie ecc) e per ogni altro tipo d'impedimento.

Il Capo Servizio inoltre comunicherà agli Uffici Competenti tutte le anomalie riscontrate e le emergenze verificatesi giornalmente al fine di garantire la continuità dei servizi resi.

- *Permessi:*

I permessi del personale verranno gestiti dall'ufficio competente attraverso il piano di sostituzione utilizzando appositi addetti; nel caso specifico, ove possibile, per le sostituzioni si farà ricorso al personale già presente per turnazioni.

3.4 PROCEDURA DI VERIFICA DEI LIVELLI DEI SERVIZI ED AZIONI VOLTE A MIGLIORARLI

3.4.1 Procedure di autocontrollo per il monitoraggio degli adempimenti contrattuali e dei livelli di servizio

La fase di **monitoraggio e controllo** dei servizi è di fondamentale importanza nell'intero processo di fornitura servizi, essendo strumento indispensabile per il controllo della conformità di tutti i servizi resi.

In particolare ha lo scopo di **verificare qualità, regolarità e puntualità dell'esecuzione delle prestazioni**. A differenza della fornitura di prodotti, il cui controllo di qualità può essere tranquillamente svolto sul prodotto finito, nello svolgimento di servizi il controllo può essere fatto solo ed esclusivamente **durante lo svolgimento** degli stessi. Il monitoraggio sul processo di erogazione del servizio, inoltre, consente al Referente locale di valutare costantemente se quanto messo in atto per pianificare, erogare e controllare tale processo è idoneo a soddisfare i requisiti del servizio o se richiede di essere modificato, in un'ottica di **miglioramento continuo**.

La verifica della presenza di personale addetto al servizio sarà assicurata dall'utilizzo di un sistema informatico in grado di registrare, a seguito della **lettura di etichette NFC**, la presenza del personale operativo incaricato dello svolgimento dell'attività assegnatagli.

Predisporremo, dunque, un **tag NFC all'ingresso di ogni edificio o in corrispondenza della postazione della GPG**, per segnalare la presenza dell'addetto al servizio ad inizio e fine servizio attraverso l'apposita applicazione di CSC installata sul tablet o smartphone dato in dotazione alla GPG. L'app è stata, infatti, appositamente pensata per essere in grado di leggere tag NFC e registrare automaticamente la data di marcatura. Tale report andrà a completare il **record dell'attività relativa al singolo Ordine di Servizio** con l'aggiunta, dunque, della data ed ora di esecuzione, oltre che lo specifico Obiettivo presso il quale viene svolto il servizio. All'interno dell'applicazione verranno **calendarizzate le attività** e ad ogni specifica attività verrà assegnato uno specifico operatore.

In questo modo sarà possibile identificare puntualmente ed in real time i dati dalla GPG incaricata di eseguire il servizio di vigilanza fissa durante lo specifico turno.

Pertanto, analizzando i **tempi di inizio e fine servizio** sarà possibile individuare l'eventuale **discostamento rispetto ai tempi previsti in fase di programmazione di ogni singola GPG**, oppure verificare se i ritardi sono legati a situazioni oggettive (locali particolarmente difficili da raggiungere e incompatibili con i livelli di servizio fissati).

Inoltre tutte le maschere del sistema, e quindi anche quelle inerenti la presenza del personale, saranno **esportabili su Excel**. Lavorando sui file estratti in Excel, infatti, sarà possibile realizzare **pivot o altre forme di report** per poter interpretare al meglio l'andamento del servizio di vigilanza fissa.

Il **controllo** viene svolto mediante **audit**, pianificati considerando lo stato e l'importanza dell'Obiettivo, l'esito di precedenti audit, la complessità e la criticità delle attività svolte ed eventualmente concordata con l'AC; tale attività verrà svolta direttamente dal Capo Servizio con il supporto di **check list** strutturate per **qualificare in modo oggettivo il corretto svolgimento del servizio**.

Tutte le **procedure di controllo del servizio** specificheranno modalità di tracciamento dell'esecuzione e di verifica e controllo della corretta esecuzione del servizio, periodicità e documenti di registrazione e formalizzazione dei controlli e relativi tempi di conservazione.

Per quanto riguarda i servizi di vigilanza fissa, come previsto dal piano interno di qualità, il **controllo** verrà effettuato per tutta la durata del contratto **sulle postazioni** con lo scopo di:

- accertare che tutte le postazioni siano presidiate dalle Guardie in servizio secondo le modalità stabilite, che siano idonee al servizio che svolgono, correttamente equipaggiate ed a conoscenza delle disposizioni di servizio da effettuare e delle relative responsabilità;
- accertarsi che il personale di servizio conosca le disposizioni del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. e utilizzi correttamente tutti i DPI di cui è dotato;
- assicurarsi che i mezzi di ausilio al servizio funzionano correttamente;
- accertarsi che tutte le guardie siano in contatto radio/telefonico con la Sala Operativa competente;
- accertarsi che tutti gli incidenti ed eventi particolari vengano immediatamente verbalizzati;
- assicurarsi che tutte le chiavi di accesso alle strutture, eventualmente date in consegna al personale di Guardia, siano debitamente tenute secondo le normative stabilite, con le opportune registrazioni ad ogni turno di servizio;
- accertare che il Giornale delle Attività sia correttamente compilato giorno per giorno.

A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'**Amministrazione Contraente**, al fine di monitorarne il **grado di soddisfazione**, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Il rilevamento verrà effettuato mediante una indagine consistente nella somministrazione, con frequenze prestabilite, di un questionario agli utenti costituenti il campione da esaminare. La frequenza base prevista della rilevazione è semestrale, ma il Committente potrà riservarsi la facoltà di aumentare o diminuire tal frequenza. La metodologia applicata misura il grado di soddisfazione degli utenti in termini di gap tra qualità attesa e qualità percepita relativamente ai diversi aspetti caratteristici del servizio reso. Al termine della verifica, condivisa con il Referente locale, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un **piano di miglioramento** mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

La fase di monitoraggio e controllo, infatti, termina con l'analisi dei dati derivanti dalle ispezioni sul servizio, dal processo di verifica della soddisfazione del Cliente, da reclami e solleciti da parte dell'Amministrazione ed è svolta, nell'ottica di un **miglioramento continuo che ci contraddistingue**, al fine di predisporre ed intraprendere le opportune azioni per:

- prevenire ed identificare le cause delle non conformità;
- organizzare le necessarie azioni correttive per rimuoverle e le azioni preventive per evitarne l'ulteriore insorgere;
- verificare che le azioni del miglioramento del servizio vengano effettivamente messe in atto e che raggiungano lo scopo prefissato.

Livelli di servizio (SLA) di automonitoraggio proposti

Il monitoraggio del servizio erogato verrà svolto attraverso la valutazione periodica degli indicatori riportati nella seguente tabella.

| Indicatori di controllo | | |
|---|-----------------------------------|--|
| SLA | METODO DI CALCOLO | LEGENDA |
| Rispetto dell'orario di inizio turno (OI) , misura il rispetto degli orari di turnazione | $OI = \frac{N_{i_rit}}{N_{tot}}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N_{i_rit}: n° turni iniziati con ritardo ▪ N_t: n° totale dei turni previsti |
| Rispetto dell'orario di fine turno (OF) , misura il rispetto degli orari di turnazione | $OF = \frac{N_{f_rit}}{N_{tot}}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N_{f_rit}: n° turni finiti con anticipo ▪ N_t: n° totale dei turni previsti |
| Tempo di sostituzione medio (TSM) , misura la tempestività di sostituzione in caso di assenza della GPG | $TSM = \frac{\sum T_s}{NS}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ $\sum T_s$: sommatoria dei tempi di sostituzione ▪ NS: n° totale delle sostituzioni |
| Rispetto dei passaggi di ronda (PR) , misura la corretta esecuzione del servizio di ronda | $PR = \frac{P_{ne}}{P_t}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ P_{ne}: n° passaggi non eseguiti ▪ P_t: n° totale passaggi da eseguire |
| Indice di funzionamento degli impianti tecnologici (FI) , misura l'efficienza dei componenti impiantistici mantenuti | $FI = \frac{H_g}{H_t}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ H_g: ore di guasto degli impianti ▪ H_t: ore totali di funzionamento |
| Indice di Tempestività (IT) , misura la capacità di eseguire l'intervento tempestivamente | $IT = 1 - \frac{S_r}{S_t}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ S_r: n° interventi non eseguiti nei tempi stabiliti ▪ S_t: n° totale richieste |
| Efficacia di Intervento (EI) , misura la qualità dell'intervento eseguito | $EI = 1 - \frac{I_{NC}}{I_C}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ I_{NC}: numero interventi ritenuti non conformi ▪ I_C: numero interventi controllati |
| Tempo di risposta Call Center (TR) , misura il tempo di risposta del Call Center | $TR = \frac{R_r}{R_t}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ R_r: n° risposte non avvenute entro i tempi stabiliti ▪ R_t: n° totale chiamate |
| Indice di Affidabilità del Servizio (IAS) , controlla la capacità operativa dei tecnici e l'efficienza del servizio erogato | $IAS = 1 - \frac{RS}{I_T}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ RS: numero di reclami/soleciti ricevuti ▪ I_T: numero di interventi fatti |
| Indice di Riscontro Positivo della Valutazione del Servizio (IRVPS) , misura la soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio offerto | $IRVPS = \frac{Q_{ep}}{Q_f}$ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Q_{ep}: numero di questionari che hanno dato esito positivo ▪ Q_f: numero totale di questionari fatti |

Precisiamo che gli indicatori valutati per ogni ODF saranno presi in considerazione in funzione della tipologia di servizio svolto presso la singola Amministrazione; ad esempio il Rispetto dei passaggi di ronda (PR) sarà monitorato solo se attivato uno dei servizi di ronda. Inoltre, in fase di avvio di ogni ODF, ci rendiamo disponibili a implementare tali SLA in funzione delle richieste dell'Amministrazione.

Strumenti di raccolta informazioni e dati

Descriviamo di seguito i principali strumenti che impieghiamo durante l'intera durata della Convenzione al fine di raccogliere informazioni e dati relativi all'andamento del servizio, al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e la soddisfazione del Committente.

In particolare tali strumenti sono:

- **verifiche ispettive interne**, svolte con l'impiego di **check list di valutazione**, per la valutazione sul campo della qualità del servizio erogato;
- il **lettore portatile per la rilevazione delle presenze**;
- il **Call Center** e la **Customer Satisfaction** per la rilevazione della soddisfazione del cliente.

Tutti gli aspetti del Sistema Qualità sono periodicamente verificati tramite **verifiche ispettive interne** svolte da ispettori dell'Area Qualità, Ambiente e Sicurezza per sorvegliarne nel tempo:

- la continua efficienza del servizio;
- la rispondenza ai requisiti qualitativi prestabiliti;
- la rispondenza agli obiettivi e alle linee politiche prefissate dal RTI.

L'obiettivo delle verifiche ispettive è quello di fornire le necessarie evidenze circa l'efficacia del Sistema Qualità nel suo complesso, individuandone eventuali carenze ed aree di possibile miglioramento in un'**ottica di miglioramento continuo**. Inoltre, tale sistema, basato su criteri di prevenzione, non è finalizzato alla semplice rilevazione di errori ed alla loro correzione ma, soprattutto, alla **evidenziazione delle cause da cui scaturiscono**.

Le verifiche sulle funzioni aziendali vengono pianificate dall'Area Qualità, Ambiente e Sicurezza ed approvate dal Responsabile della Fornitura definendo:

- gli ispettori incaricati;
- i processi e le funzioni aziendali presso cui verranno effettuate le visite;
- la lista degli argomenti principali oggetto della verifica;
- il calendario delle visite.

Tutti i dati e le informazioni emerse dalle verifiche, dalle non conformità alle eventuali azioni correttive vengono raccolte e registrate in Rapporti di audit e vengono comunicati al Responsabile della fornitura ed al Responsabile dell'Area coinvolta.

Tale Struttura di Audit è incaricata del controllo del rispetto dei tempi di attivazione del servizio, delle relative scadenze e dell'inizio delle attività previste.

Gli Audit interni sono finalizzati anche a **verificare direttamente sul campo la qualità del servizio** erogato dagli addetti operativi e la corretta ed efficace applicazione della norma UNI 11068, nonché il relativo rispetto delle istruzioni operative e dei comportamenti di onestà, legalità e diligenza da parte del personale operativo.

In particolare vengono verificati, direttamente dal **Capo Servizio**, con il supporto di **apposite liste di controllo**, i seguenti aspetti:

- rispetto delle procedure operative;
- rispetto delle norme comportamentali;
- rispetto delle procedure relative alle disposizioni di legge per il trattamento dei dati personali;
- rispetto delle procedure relative alle disposizioni di legge per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori durante il lavoro e sulla prevenzione incendi.

| Audit effettuato il | |al Sig. | | | |
|---------------------------|--|--------------|---|---|-----|
|della società | | 1 | 2 | 3 | n/a |
| GPG | Descrizione | | | | |
| | PORTINERIA Centrale | | | | |
| | A. Presidiare tutti gli accessi dello stabilimento e tutte le postazioni a loro affidate | | | | |
| | B. Gestire l'accesso dei dipendenti/ ospiti visitatori e personale imprese esterne. | | | | |
| | C. Utilizzare la posta elettronica interna | | | | |
| | D. Gestire gli ingressi di veicoli | | | | |
| Note | A. | | | | |
| | B. | | | | |
| | C. | | | | |
| | D. | | | | |
| GPG | Descrizione | | | | |
| | PORTINERIA centrale | | | | |
| | A. Consegnare e ritirare contratti / chiavi delle auto a noleggio | | | | |
| | B. Servizi telefonico in supporto al centralino | | | | |
| | C. Utilizzare il computer per l'inserimento dei dati dalle schede esterne /controlli secondo le modalità in seguito indicate ed archiviare in modalità ottica cartacea la documentazione | | | | |
| | D. Provvedere alla stampa dei badge | | | | |
| Note | A. | | | | |
| | B. | | | | |
| | C. | | | | |
| | D. | | | | |
| GPG | Descrizione | | | | |
| | PORTINERIA centrale | | | | |
| | A. Intervento come di seguito indicato in caso di allarmi(antintrusione specifico per edifici/ incendio) | | | | |
| | B. Gestire e custodire le chiavi a disposizione in portineria (verifica moduli) | | | | |
| | C. Registrare le omesse timbrature del personale di imprese esterne | | | | |
| | D. Ricezione manuale dei certificati di malattia | | | | |
| Note | A. | | | | |
| | B. | | | | |
| | C. | | | | |
| | D. | | | | |

Esempio di check list di valutazione

Tali check list saranno personalizzate in funzione del servizio svolto per ogni Amministrazione e sono finalizzate a **riscontrare le non conformità**.

Al termine della verifica, svolta con cadenza settimanale o mensile dai supervisor del servizio (Capo Servizio) e condivisa con il Gestore del servizio, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un piano di miglioramento mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

Per quanto riguarda il rispetto degli orari dei turni di servizio e la verifica dei passaggi di ronda, impieghiamo un **lettore portatile per la rilevazione delle presenze** fornito in dotazione a tutte le GPG in servizio. Esso garantisce la verifica dei passaggi del personale ispettivo tramite la "lettura" di terminali di controllo (tag RFID) installati lungo il percorso. Lo scarico dei dati a P.C.



avviene tramite Unità Base e la elaborazione dei dati raccolti è affidata ad un software gestionale.

Altro strumento fondamentale per il monitoraggio degli SLA è la **Centrale Operativa**, che raccoglie i dati sulla tempestività degli interventi a seguito di richiesta di pronto intervento, registrando il tempo intercorrente tra la ricezione della segnalazione e la comunicazione da parte della pattuglia di arrivo presso il sito e avvio dell'intervento.

Come anticipato, la soddisfazione del cliente viene monitorata attraverso due strumenti il **Call Center** che registra i reclami provenienti dalle Amministrazioni e mensilmente invia un riepilogo al Supervisore della Convenzione e al Gestore del Servizio di competenza su segnalazioni e reclami ricevuti nel corso del servizio, e la **Customer Satisfaction**.

Il rilevamento della soddisfazione del Committente verrà effettuato mediante una indagine consistente nella somministrazione, con frequenze prestabilite, di un **questionario** ai referenti delle Amministrazioni Contraenti ed eventualmente alle ulteriori figure individuate dall'Amministrazione.

Il questionario è realizzato tramite Survey Monkey e inviato per e-mail ai destinatari che dovranno compilarlo o compilabile direttamente attraverso l'accesso al Portale dedicato.

La metodologia applicata misura il grado di soddisfazione degli utenti in termini di gap tra qualità attesa e qualità percepita relativamente ai diversi aspetti caratteristici del servizio reso. Al termine della verifica, condivisa con il Gestore del servizio, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un piano di miglioramento mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

Strumenti di reportistica e raccolta informazioni

Con cadenza trimestrale, gli addetti dell'Area Qualità, Ambiente e Sicurezza ricevono dai capiservizio, dalla Centrale Operativa e dal Call Center le informazioni e i dati rilevati e li elaborano, generando attraverso fogli di calcolo preimpostati la **reportistica** relativa al monitoraggio del servizio sotto forma di **grafici e dashboard**. La reportistica elaborata sarà formulata sulla base dei livelli di servizio monitorati e sarà sia dettagliata sul trimestre di riferimento che di confronto con tutto il periodo precedente di erogazione del servizio, al fine di monitorare l'andamento globale del servizio, la rispondenza delle prestazioni richieste e la soddisfazione del cliente, nonché l'efficacia degli strumenti di autocorrezione adottati descritti al successivo paragrafo.

In particolare, per quanto riguarda gli indicatori relativi al rispetto dei tempi di inizio e fine turno e all'esecuzione dei passaggi di ronda registrati, come detto al paragrafo precedente, attraverso il **lettore portatile per la rilevazione delle presenze**, verranno forniti all'Amministrazione i **rapporti** che il software genera. Tali report in riferimento ad ogni sito estrapolano per ogni punto controllato la data e l'ora del passaggio e il codice del lettore associato che ha effettuato la lettura, al quale è associato il nominativo della GPG.

Infatti, nel momento in cui la Guardia Giurata si recherà presso l'area soggetta al controllo, inserirà nel terminale codificato, l'orologio elettronico in suo possesso, e in quell'istante, saranno memorizzati tutti i dati relativi (codice immobile, giorno, ora, minuti). Presso la nostra Centrale operativa è presente un apposito server ricevitore dei dati che elabora e raccoglie tali informazioni. Sarà quindi possibile stamparli e/o trasmetterli alla funzione di controllo dal Committente indicata. Gli stessi rimarranno archiviati presso il nostro centro operativo per tutta la durata dell'appalto per eventuali necessità.

Riportiamo di seguito un esempio di rapporto e precisiamo che i dati estratti saranno rielaborati in semplici grafici rappresentativi degli SLA e dei risultati emersi dalle indagini di Customer Satisfaction, come descritto in precedenza.

Di seguito riportiamo uno stralcio esemplificativo della reportistica che verrà prodotta in riferimento agli SLA monitorati durante il servizio.

Rapporto rilevazione presenze

| RAPPORTO ATTIVITA' DI VIGILANZA | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------|----------|
| Spett. _____ | | _____ | |
| _____ | | _____ | |
| RAPPORTE PER IL PERIODO | | BS | |
| DAL: | 01/12/2015 | | |
| AL: | 31/12/2015 | | |
| Stampato il: | 20/01/2016 14:10 | Codice Cliente: | 8752 |
| DATA E ORA | PUNTO CONTROLLATO/SEGNALAZIONI | CODICE PUNTO | LETTORE |
| 01/12/2015 03.05.04 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |
| 02/12/2015 02.38.44 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |
| 03/12/2015 04.11.36 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |
| 04/12/2015 04.05.00 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |
| 05/12/2015 02.51.17 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |
| 06/12/2015 01.12.31 | Retro immobile | 0000134079E4 | 31215538 |

Strumenti di autocorrezione

Le informazioni emerse dagli Audit Interni oltre a generare Azioni Correttive immediate e mirate ai singoli processi o aree interessate, costituiscono uno strumento fondamentale per l'effettuazione del riesame del sistema di gestione per la qualità.

Avendo assunto quale obiettivo centrale il miglioramento continuo, il RTI adotta azioni correttive al fine di **eliminare le cause delle non conformità** o di altre situazioni indesiderabili rilevate e **prevenire il loro ripetersi nel tempo**.

Innanzitutto, il primo step è la **procedura di analisi della non conformità** che consiste in un incontro tra il Gestore del servizio di riferimento, il Responsabile dell'Area Qualità, Ambiente e Sicurezza e l'addetto o gli addetti coinvolti nella non conformità, al fine di individuare le cause, le circostanze e le conseguenze della non conformità.

A valle di tale valutazione, in funzione di quanto emerso vengono determinati i relativi strumenti di autocorrezione da adottare, quali:

- **formazione ad hoc** mirata a colmare le carenze che hanno portato alla non conformità, ad esempio in caso di scorretto utilizzo delle dotazioni, erronea esecuzione delle procedure operative, non rispetto delle norme comportamentali;
- **verifica della funzionalità e dello stato manutentivo** delle attrezzature e delle autovetture, ad esempio nel caso in cui si verificano dei guasti delle dotazioni durante il servizio;
- **studio dei percorsi stradali** e del traffico in funzione degli orari di percorrenza; ad esempio nel caso in cui non vengano rispettati i tempi dei passaggi delle ronde.

I requisiti su cui il RTI si basa nell'intraprendere un'azione preventiva sono:

- identificazione della non conformità potenziale;
- individuazione della causa della non conformità;

- registrazione dell'azione preventiva adottata;
- riesame delle azioni preventive adottate.

Infine, qualora ritenuto necessario dai Responsabili o dal Gestore del servizio, si provvederà al termine dell'applicazione degli strumenti di autocorrezione ad aumentare della periodicità delle verifiche ispettive.

Strumenti di trasmissione dei dati all'Amministrazione Contraente

Il principale strumento che impiegheremo per la condivisione e la trasmissione dei dati relativi al monitoraggio dell'andamento del servizio è Sistema Informativo, che consentirà alle Amministrazioni e ai suoi utenti di reperire tutte le informazioni relative alla Convenzione ed all'andamento dei servizi, permettendo quindi l'unicità dei dati, la rapidità e l'ottimizzazione dello scambio di informazioni.

Il Portale sarà costituito da **un'area, con funzione prevalentemente comunicativa, visibile a tutti** e contenenti le informazioni generiche riguardanti le società del RTI, la descrizione dei servizi attivabili attraverso la Convenzione e delle tappe fondamentali del processo di adesione alla stessa, i nostri principali contatti utili alle Amministrazioni aderenti o interessate alla Convenzione e in particolare il numero del Call Center.

Inoltre, all'interno del Portale ci sarà un'**area dedicata alle Amministrazioni aderenti** alla Convenzione. In particolare ogni Amministrazione avrà una sua pagina dedicata, contenente una breve descrizione dell'Amministrazione stessa visibile a tutti, attraverso la quale gli utenti abilitati, tramite credenziali fornite all'attivazione dell'ODF al Referente del Committente, potranno scaricare in qualsiasi momento i report relativi all'andamento del servizio.

Attraverso tale sezione sarà possibile scaricare anche il **Resoconto sull'andamento del servizio** che il Gestore del servizio consegna all'Amministrazione con cadenza trimestrale, per ogni ODF.

Attraverso il Portale, inoltre, i referenti delle Amministrazioni potranno **compilare i questionari di Customer Satisfaction** realizzati tramite Survey Monkey e compilabili on line dagli utenti, al fine di monitorarne la soddisfazione relativamente al servizio erogato.

L'obiettivo finale è quello di individuare e proporre all'Amministrazione Contraente le possibili soluzioni migliorative e proposte di ottimizzazione in un'ottica di miglioramento continuo e di massima rispondenza alle esigenze specifiche del Committente in funzione del sito oggetto dell'appalto. Il Resoconto conterrà le seguenti sezioni:

- **Sezione A – Informazioni generali**, contenente le seguenti informazioni: Codice del Documento, Data di emissione, Nome dell'Amministrazione Contraente destinataria del documento, Nome e indirizzo dell'Obiettivo, Elenco servizi attivati;
- **Sezione B - Monitoraggio della qualità del servizio**, contenente i risultati degli indicatori adottati per controllare l'andamento del servizio, sotto forma di report e tabelle;
- **Sezione C – Problematiche, anomalie e criticità**;
- **Sezione D – Soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.**

Nella **Sezione A** sono riassunte tutte le principali informazioni generali riguardanti l'Amministrazione e il sito oggetto dell'ODF, con indicazione della configurazione iniziale dei servizi attivati all'atto della stipula del contratto ed eventuale confronto con la configurazione raggiunta al momento della redazione della relazione stessa.

La **Sezione B**, che costituisce una parte fondamentale della relazione, contiene tutti i risultati ottenuti dall'attività di monitoraggio del servizio sotto forma di tabelle, report, dashboard e grafici, in relazione agli indicatori di controllo monitorati, come descritto ai precedenti paragrafi.

La **Sezione C** contiene la descrizione e le modalità e criteri d'individuazione delle principali problematiche, anomalie e criticità riscontrate in fase di avvio (per la prima relazione) e durante l'intero periodo di riferimento di erogazione del servizio, l'individuazione di quelle risolte e di quelle non risolte con relative motivazioni ed infine la descrizione delle soluzioni adottate per le criticità riscontrate in fase di avvio e durante il servizio. Dalla seconda relazione la sezione conterrà inoltre, la descrizione degli effetti prodotti dalle eventuali soluzioni adottate, in modo tale da monitorarne e riscontrarne l'effettiva efficacia.

La **Sezione D** contiene le soluzioni di miglioramento proposte all'Amministrazione sulla base di problemi e criticità riscontrati durante l'esecuzione del contratto ed illustrati nella sezione precedente al fine di un continuo miglioramento del servizio. Oltre alla descrizione, si riportano le modalità ed i criteri d'individuazione di tali soluzioni.

Infine, nell'ultimo Resoconto consegnato alla conclusione del contratto, come richiesto, ci sarà un'ulteriore parte: **Sezione E – Dati di sintesi**, contenente un riepilogo dei dati rilevati nel corso dell'intero appalto e di quanto emerso sia in termini di problematiche e criticità riscontrate sia in termini di soluzioni adottate e relativi effetti e miglioramenti apportati. La sezione contiene inoltre, le soluzioni da noi proposte finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo appalto.

3.4.2 Sistema tracciabile di customer satisfaction

A completamento della fase di controllo vi sarà una fase di interazione con l'**Amministrazione Contraente**, al fine di monitorarne il **grado di soddisfazione**, attraverso indagini di Customer Satisfaction. Il rilevamento verrà effettuato mediante una indagine consistente nella somministrazione, con frequenze prestabilite, di un questionario agli utenti costituenti il campione da esaminare. La frequenza base prevista della rilevazione è semestrale, ma il Committente potrà riservarsi la facoltà di aumentare o diminuire tal frequenza. La metodologia applicata misura il grado di soddisfazione degli utenti in termini di gap tra qualità attesa e qualità percepita relativamente ai diversi aspetti caratteristici del servizio reso. Al termine della verifica, condivisa con il Gestore del Servizio, è prevista la compilazione di un riepilogo che, sulla base dei risultati ottenuti nelle singole verifiche, produrrà la valutazione del test finalizzata ad identificare le criticità emerse per definire un **piano di miglioramento** mirato alla soluzione dei punti di debolezza da verificare nell'ambito dei successivi audit.

La fase di monitoraggio e controllo, infatti, termina con l'analisi dei dati derivanti dalle ispezioni sul servizio, dal processo di verifica della soddisfazione del Cliente, da reclami e solleciti da parte dell'Amministrazione ed è svolta, nell'ottica di un **miglioramento continuo**, al fine di predisporre ed intraprendere le opportune azioni per:

- prevenire ed identificare le cause delle non conformità;
- organizzare le necessarie azioni correttive per rimuoverle e le azioni preventive per evitarne l'ulteriore insorgere;
- verificare che le azioni del miglioramento del servizio vengano effettivamente messe in atto e che raggiungano lo scopo prefissato.

4.1 PROCEDURE INERENTI LA GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il nostro RTI è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2008 Certificazione Sistema di Gestione della Qualità
- UNI 10891:2000 al fine di ottemperare a quanto previsto dal Decreto Ministero degli interni n° 269/2010 (caratteristiche e requisiti minimi dei servizi erogati da Istituti di Vigilanza Privata)
- UNI EN ISO 14001:2004 Certificazione Sistema di Gestione Ambientale
- BS OHSAS 18001:2007 Certificazione Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro
- UNI ISO 11068:2005 Centrali di telesorveglianza – Caratteristiche procedurali, strutturali e di controllo.

Gli Amministratori del RTI sono inoltre qualificati Senior Security Manager, come previsto dalla norma UNI 10459:2015.

Inoltre, CIVIS ha adottato un Codice Etico secondo il modello di organizzazione e di gestione ex D.Lgs. 231/01, che deve essere rispettato da chiunque abbia rapporti con l'RTI.

In allegato si riportano copie delle certificazioni sopra richiamate.

4.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE E DI REPERIBILITÀ

Nei seguenti paragrafi descriviamo le soluzioni da noi adottate al fine di intervenire tempestivamente ed in modo efficace per limitare i danni e le conseguenze derivanti da eventi dannosi quali ad esempio un terremoto, una inondazione, una esplosione, il rilascio di una sostanza pericolosa, un incendio, blackout, attentati terroristici, attacchi di hacker.

Gli obiettivi principali che ci si prefigge di raggiungere sono quelli di:

- ridurre i pericoli per le persone;
- prestare soccorso alle persone colpite;
- circoscrivere e contenere l'evento.

[Continuità della Centrale Operativa](#)

La Centrale Operativa è il cuore del sistema di vigilanza e ha come ruolo fondamentale quello di **garantire efficienza, sicurezza e supporto** al personale operativo.

In questi termini le società del RTI sono da sempre in prima linea sul fronte delle innovazioni tecnologiche, nelle quali sono state investite ingenti risorse economiche al fine di raggiungere un altissimo e sofisticato livello tecnologico orientato alla possibilità di offrire all'utenza finale un servizio dalla qualità indiscussa.

La Centrale Operativa è adeguata ai requisiti del DM 269/10 e successive modifiche oltre ad essere in possesso della **certificazione UNI 10891:2000**.

La Centrale Operativa è stata progettata e realizzata in ogni particolare per costituire un **guscio sicuro autosufficiente, ridondante collegato 24 ore su 24 con il mondo esterno** garantendo la più assoluta protezione dei dati e la massima tutela della privacy contro possibili intrusioni non autorizzate sia fisiche che informatiche.

Centrale operativa



I controlli di accesso, fisici e logici, utilizzano tecnologie digitali e biometriche avanzate. Innanzi tutto, al fine di garantire la massima tempestività d'intervento precisiamo che la Centrale Operativa ha una **configurazione ridondante multi linea e multi operatore**, con una distribuzione dei servizi client-server gestiti da server, alloggiati in un centro elaborazione dati interno al guscio, ed erogati su una rete in grado di garantire un alto livello di sicurezza informatica. Tale configurazione è fondamentale nel caso di emergenze che possano avere impatto sull'intero territorio provinciale, quali ad esempio catastrofi naturali, che possano coinvolgere più Amministrazioni per cui eroghiamo il servizio.

La Centrale è infatti dotata di **postazioni operatori in numero sufficiente per poter gestire qualsiasi criticità** rendendola in grado di sopperire a carichi imprevisi di segnalazione tecnologiche/allarmi: tutti i sistemi di centrale sono gestibili dagli operatori abilitati in multiutenza e multitasking.

Al fine di garantire la piena continuità operativa di tutte le strutture che utilizzano il sistema centrale, le società del RTI si sono dotate di un piano di **"Disaster Recovery e Business Continuity"** che prevede l'utilizzo di una soluzione software di Alta Affidabilità tramite la quale tutti i dati residenti su sistema principale vengono automaticamente replicati a caldo su un **sistema di Backup**.

In caso di black-out elettrico, l'intera infrastruttura è progettata in modo tale da garantire l'alimentazione elettrica ed il conseguente funzionamento ininterrotto degli impianti, attraverso l'entrata in funzione del gruppo di continuità e successivamente del gruppo elettrogeno nel caso di mancanza di corrente di rete.

A tal proposito, al fine di garantire la massima continuità operativa della Centrale, abbiamo provveduto a stipulare con società fornitrici un **accordo per la fornitura del combustibile entro un tempo massimo concordato**

dalla richiesta di rifornimento in modo tale da garantire il funzionamento ininterrotto del gruppo elettrogeno anche nel caso in cui il black-out superi il tempo di autonomia del gruppo installato.

Allo stesso modo, abbiamo provveduto a stipulare un accordo con società per la fornitura di un gruppo elettrogeno carrellato in caso di guasto del gruppo installato entro un tempo massimo concordato.

Il guscio della centrale operativa ha pareti antisfondamento, partizioni trasparenti anti proiettile ed infissi anti effrazione. L'accesso è monitorato 24 ore su 24 da un sistema TVCC, protetto da sistemi antintrusione passivi ed attivi e da un controllo accessi con doppio filtro con interdizione agli estranei.

Inoltre, al fine di **garantire la massima e costante funzionalità** la Centrale Operativa è dotata delle seguenti caratteristiche:

- gli impianti di riscaldamento e condizionamento sono autonomi e adottano sistemi di ricircolo dell'aria microfiltrati, tenendo in considerazione un ipotetico inquinamento doloso;
- disponibilità di risorse radio fonia, telefoniche e dati in percentuale del 50% più elevato rispetto alle normali necessità;
- tutti i sistemi sono dotati di riserva identica alla principale la quale, nel caso sopraggiungesse qualsiasi guasto tecnico, sarebbe in grado di sopperire senza alcuna perdita di dati, al fine di salvaguardare tutto il flusso di informazioni;
- tutti i sistemi di gestione allarmi e videosorveglianza della Centrale Operativa sono dotati di impianto di riserva in grado di sostituire immediatamente un singolo sistema temporaneamente in avaria;
- gli impianti tecnologici sono oggetto di costante manutenzione preventiva da parte di Aziende qualificate.

Infine, al fine di garantire la massima continuità del servizio e tempestività in caso di emergenza, mettiamo a disposizione **una seconda Centrale Operativa**, allocata a Vicenza, che svolge la funzione di completo back-up della Centrale Operativa di Milano. Come si vuole evidenziare, la distanza geografica tra le due Centrali (Milano ↔ Vicenza) costituisce condizione di garanzia affinché anche nel caso di calamità naturali di massima rilevanza almeno una delle due strutture mantenga piena operatività.

Bacino di GPG sul territorio addestrate per affrontare le emergenze

Nell'ambito territoriale oggetto del servizio abbiamo a disposizione oltre 1.000 Guardie Particolari Giurate in modo tale da implementare il numero di risorse impiegate in caso di emergenza al fine di garantire un intervento tempestivo. In tal senso la numerosità dei soggetti impiegati presso le società del RTI, e il conseguente bacino operativo cui poter attingere, è garanzia di potenzialità e flessibilità nell'aumento delle risorse applicate sui siti delle Amministrazioni contraenti, in tempi brevi.

Inoltre, grazie al **sistema GPS** di cui sono dotate tutte le nostre autovetture la Centrale Operativa è in grado di **localizzare in ogni momento i mezzi presenti sul territorio** e di inviare in tal modo la richiesta alle risorse più vicine al sito in cui si è verificata l'emergenza, riducendo notevolmente i tempi di intervento.

Coordinamento pattuglie



Tutte le GPG da noi impiegate sono **specificatamente addestrate per le operazioni di emergenza** in caso di eventi naturali o incidenti, secondo i piani locali dei singoli enti, allo scopo di poter contribuire attivamente al coordinamento ed al supporto durante la gestione dell'emergenza.

Le nostre GPG, oltre ad essere a conoscenza delle procedure, dei loro compiti e responsabilità per l'applicazione dei Piani di emergenza, sono formati per la gestione del panico e della folla in tali circostanze e in merito alle tecniche per il trasporto di persone disabili in caso di emergenza, in modo che sappiano portare un contributo valido e coordinato. Precisiamo a tal proposito che sono formati non solo in caso di disabilità motoria, ma anche dell'udito e della vista.

Adozione di procedure consolidate

Consci del fatto che il fattore umano, soprattutto nelle situazioni di emergenza, ha un forte impatto sulle conseguenze che possono scaturire dall'evento dannoso, tutte le società del RTI hanno elaborato ed adottato un **Manuale di gestione ed organizzazione delle emergenze** che viene consegnato ed illustrato nel dettaglio a tutte le GPG contestualmente all'assunzione.

Il Manuale, redatto dall'Area Qualità, Ambiente e Sicurezza con il supporto dei Security Manager delle aziende, contiene tutte le procedure da adottare in funzione dell'emergenza; è costantemente revisionate al fine di adeguarle a nuove tecnologie e strumentazioni introdotte nell'erogazione del servizio. Alcuni esempi delle nostre procedure consolidate sono:

- regolamento attacco sede;
- gestione soggetti psicologicamente instabili e pericolosi;
- varie prove di messa in sicurezza del personale presente in sede;
- valutazione rischio allagamento e sistema di rilevazione specifico;
- regolamento malore operatore.

Protezione della Centrale Operativa da attacchi hacker

Vista l'importanza e la centralità che riveste nella gestione delle emergenze, la Centrale Operativa è strutturata in modo tale da gestire possibili attacchi hacker che potrebbero intaccare sia la rete dati che la rete telefonica con pericolo sia per i dati che per la sicurezza degli obiettivi sorvegliati. In particolare tutte le reti di accesso alla Centrale Operativa sono **governate da Firewall** in grado di rilevare qualsiasi attacco hacker e di conseguenza attivare adeguate funzioni per bloccare l'attacco.

Il Firewall, inoltre, manda immediatamente un segnale sul monitor del Responsabile della Centrale Operativa attraverso un sistema di monitoraggio che rileva il funzionamento di qualsiasi apparato collegato alla Centrale, tra cui gruppo elettrogeno e UPS e reti dati e telefonica.

Tutti i segnali vengono visualizzati dal Responsabile attraverso un semplice cruscotto, egli è in grado di prendere le opportune contromisure in base a procedure classificate ed allertare il Responsabile dei Sistemi Informativi.

Squadre di Emergenza

Al fine di fronteggiare e gestire tutte le situazioni di emergenza, contenere gli effetti e riportare rapidamente la situazione in condizioni di normale esercizio, il RTI mette a disposizione **squadre di emergenza** sul territorio altamente addestrate in modo formale e specifico, capaci di valutare le azioni da intraprendere e le priorità in casi di emergenza.

Tale squadra è immediatamente attivata dalla Centrale Operativa che interviene tempestivamente e che è in grado di interfacciarsi e supportare il referente per le emergenze dell'Amministrazione ed eventualmente coordinare il nostro personale già presente.

Queste squadre sono addestrate alle seguenti attività:

- evacuare ordinatamente le persone seguendo le vie di fuga;
- azioni di contenimento e delimitazione d'incendi;
- pratiche di pronto soccorso;
- rapida ispezione dei locali in caso di segnalazione di pericolo;
- verifica di persone in pericolo o ferite per le quali si debbano immediatamente attuare le operazioni di soccorso;
- assistenza ai disabili;
- in caso di segnalazione di ordigno, impedire l'accesso ai non addetti;
- mettere in sicurezza gli impianti e rimuovere le attrezzature che potrebbero intralciare i mezzi e le operazioni di soccorso;

A supporto di queste squadre di emergenza, importante sarà la figura di una delle GPG che si trova già in loco che, prima dell'arrivo delle squadre di emergenza:

- avvertirà la propria centrale operativa qualora non fosse in condizioni di adempiere al compito a cui è chiamato;
- si recherà presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza valutandone la gravità;
- interverrà per circoscrivere l'emergenza;
- allenterà e si terrà in costante contatto via radio con la squadra di emergenza al fine di prepararli ad ogni situazione.

4.3 AUTOMEZZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

Le problematiche ambientali sono sempre al centro della nostra attenzione, convinti che l'impegno per uno sviluppo sostenibile, oltre che un valore dell'etica d'impresa, rappresenti anche un'importante variabile nella strategia della gestione dell'azienda.

Le imprese facenti parte del RTI sono particolarmente sensibili alle tematiche di sviluppo sostenibile e di miglioramento continuo, per contribuire alla riduzione dei problemi legati all'inquinamento ambientale. Questi aspetti verranno gestiti dall'**Area Qualità, Ambiente e Sicurezza**, allo scopo di poter indirizzare tutte le decisioni della Struttura dirigente su attività che siano svolte con modalità tali da prevenire l'accadimento di eventi che possano essere fonte di danno per l'ambiente, ovvero minimizzarne gli effetti qualora accadessero.

Poniamo la tutela ambientale quale presupposto primario nelle scelte delle tecnologie, dei programmi e delle strategie aziendali, prevenendo l'inquinamento in ogni sua forma e valutando gli impatti ambientali di ogni nuovo processo, prodotto o servizio offerto. A questo riguardo assicuriamo che la **politica ambientale adottata attraverso il nostro sistema di certificazione ISO 14001** sia applicata a tutti gli aspetti ambientali che coinvolgono il RTI che si impegna al continuo miglioramento, definendo obiettivi ed indicatori ambientali da monitorare con frequenza costante e fornendo le risorse e le informazioni necessarie al loro raggiungimento.

Inoltre, al fine di rendere note le azioni intraprese in merito alla propria responsabilità sociale, le Società costituenti il RTI hanno intrapreso un percorso che porterà nel 2018 a redigere e pubblicare il **bilancio di sostenibilità ambientale**, un processo di reporting a beneficio di tutti i propri Committenti che vengono informati anche di una strategia di business responsabile.

Il **bilancio di responsabilità** verrà redatto secondo le norme del **Global Reporting Initiative** e contiene informazioni riguardanti:

- le emissioni di CO₂ dell'azienda (e l'impegno ad abatterle);
- l'utilizzo di materie prime e di combustibile;
- le azioni intraprese in favore del territorio e della comunità;
- le azioni riguardanti la salute la sicurezza dei propri dipendenti.

Nello specifico il RTI si impegna a sviluppare azioni specifiche per minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività di cui di seguito si riportano le principali.

Formazione e sensibilizzazione del Personale

La cultura del rispetto dell'ambiente passa attraverso l'ideale formazione e le istruzioni specifiche che il personale riceve per adottare misure di risparmio energetico nell'esecuzione delle proprie attività. Il personale operativo viene addestrato per adottare misure di primo intervento in caso di emergenza ambientale connessa allo sversamento di sostanze o rifiuti pericolosi. Le procedure da adottare in tali casi, da concordare preventivamente con il Committente, potranno essere ad esempio:

- allontanare le persone dall'area interessata dallo sversamento;
- delimitare l'area interessata dallo sversamento con segnali e barriere;
- allertare il Committente e le Autorità Competenti;
- assorbire eventuali liquidi con sepiolite e panni assorbenti e conferire il materiale di risulta in appositi sacchi;
- contenere lo sversamento e rimuovere eventuali rifiuti con attrezzature idonee (scopa, pala, pinze...).

Non meno importante è l'**addestramento e le istruzioni specifiche che il personale operativo riceve** per adottare **misure di risparmio energetico** nell'esecuzione delle proprie attività.

Alcuni esempi, in particolare per il personale del servizio di piantonamento fisso, sono:

- chiudere porte e finestre eventualmente trovate aperte durante le ispezioni eseguite alla chiusura dei siti oggetto degli ODF necessarie all'accertamento dell'assenza di qualsiasi anomalia attinenti le normali condizioni di esercizio e sicurezza;
- spegnere le luci e gli impianti di raffrescamento/riscaldamento eventualmente trovati accesi durante le ispezioni eseguite alla chiusura degli Obiettivi (ove previsto);
- ove previsto, segnalare la presenza di dispositivi elettrici/elettronici trovati accessi (PC, monitor, altre apparecchiature e attrezzature);
- limitare il consumo di energia e risorse eliminando ogni spreco.

In fase di avvio di ogni singolo contratto, il nostro personale già formato su tali tematiche, verrà aggiornato delle misure specifiche di sostenibilità ambientale da adottare in funzione dei servizi da erogare e dei siti.

Impiego di veicoli a basso impatto ambientale

Uno dei più significativi inquinamenti dell'aria derivano dai trasporti. I motori a combustione interna nei veicoli sono causa di emissioni di anidride carbonica (CO₂), monossido di carbonio (CO), ossidi di azoto (NOX), idrocarburi (HC), biossido di zolfo (SO₂) e particolato. Per questa ragione il nostro RTI impiega nelle attività di Vigilanza esclusivamente veicoli a basso impatto ambientale ed efficienti sotto il profilo dei consumi, come autovetture e furgoni Euro 5/Euro 6 o a metano.

In particolare, per lo svolgimento del servizio sono al momento disponibili circa 130 autoveicoli, di cui oltre 70 Euro 6, oltre a un'autovettura elettrica.

In allegato si riportano i libretti di circolazione dei modelli di autoveicoli da noi utilizzati.

Di seguito si propone una scheda con le caratteristiche degli automezzi di maggiore utilizzo da parte del nostro RTI.

| Modello | Alimentazione | Cilindrata cm³ | Consumi ciclo combinato Litri/100 km | Emissioni CO₂ ciclo misto g/km | Omologazione |
|----------------|----------------------|----------------------------------|---|--|---------------------|
| FIAT Panda | Benzina/GPL | 1.242 | Benzina: 5,1 GPL: 6,5 | 119,0 | Euro 6 |
| FIAT Panda | Gasolio | 1.248 | 3,6 | 113,0 | Euro 6 |
| FIAT Panda Van | Gasolio | 1.248 | 3,6 | 94,0 | Euro 6 |
| SEAT Ibiza | Gasolio | 1.422 | 3,9 | 104,0 | Euro 6 |
| SKODA Fabia | Gasolio | 1.422 | 3,6 | 93,0 | Euro 6 |

Ottimizzazione dei percorsi stradali

Nell'ottica del risparmio energetico e di tempo, siamo in grado di garantire l'ottimizzazione dei percorsi stradali degli automezzi attraverso l'utilizzo di un'applicazione, installata su smartphone e tablet e dati in dotazione alle pattuglie, in grado di sincronizzarsi con il sistema centrale in modo del tutto automatico. L'app. permette alla

pattuglia di visualizzare contemporaneamente alla Centrale Operativa gli allarmi della zona pertinente, rimane in comunicazione con essa per lo scambio di messaggi e contestualmente sincronizza e riporta il percorso più veloce collegandosi al sistema georeferenziato di Google Maps. Il sistema localizza la posizione della pattuglia e quella dell'Obiettivo da cui arriva l'allarme, calcolando il percorso più veloce in termini di lunghezza, traffico, ecc. Tale applicazione già in uso presso il RTI ha portato **un risparmio di emissioni di CO₂ di circa il 17%**.

Impiego di attrezzature e dotazioni a basso impatto ambientale

L'attenzione al tema dell'impatto e della sostenibilità ambientale si può riscontrare anche nelle varie sedi operative e amministrative attraverso il rispetto della normativa ambientale, promuovendo lo sviluppo del senso civico dei nostri dipendenti.

Per l'esecuzione del servizio è previsto l'impiego di attrezzature e dotazioni riutilizzabili al fine di limitare al minimo la produzione di rifiuti ed il conseguente inquinamento ambientale.

Per l'esecuzione del servizio è previsto l'impiego di attrezzature e dotazioni di lavoro selezionate tenendo in considerazione le performance ambientali come l'impiego e uso di:

- torce a basso consumo dotate di lampade a LED che comporta un risparmio di energia minimo attorno al 12% (senza considerare il risparmio economico aggiuntivo dovuto alla maggior vita della lampada a LED rispetto a quella a incandescenza);
- PC Energy Star, che a computer acceso ha un consumo acceso pari a 50W contro un PC normale che ha un consumo di 80 W, con un risparmio del 37% a parità d'uso;
- cartucce ecocompatibili interamente riciclabili per stampanti e fotocopiatrici hanno un impatto completamente minimizzato perché non viene buttata la cartuccia ma riutilizzata al 100% come contenitore per il nuovo toner, evitando a monte la generazione di un rifiuto il cui processo di smaltimento sarebbe inquinante.
- uso di carta riciclata e proveniente da foreste certificate, dove con il marchio **FSC o PEFC** (Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes) si indica che il legno proviene da una foresta correttamente gestita secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.