

**SERVIZI DI VIGILANZA E DI SICUREZZA**

**CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE**

## SOMMARIO

<b>SEZIONE 1 – Informazioni di carattere generale e descrittive dell’Appalto</b>	<b>3</b>
Art. 1 - Committente	3
Art. 2 - Oggetto dell’Appalto	5
Art. 3 - Obiettivi della Committente	6
Art. 4 - Periodo di affiancamento	6
Art. 5 - Durata dell’Appalto	8
Art. 6 - Sospensioni	8
Art. 7 - Forma e ammontare dell’Appalto	8
Art. 8 - Il Referente dell’Appalto	10
Art. 9 - Addetti all’esecuzione del servizio di sicurezza e vigilanza	12
Art. 10 Reportistica e sistema di misurazione e valutazione delle performance	14
<b>SEZIONE 2 – Servizi di sicurezza</b>	<b>17</b>
Art. 11 - Descrizione dei servizi di sicurezza	17
Art. 11.1 - Presidio, coordinamento e supervisione dei flussi in entrata/uscita del Centro	19
Art. 11.2 - Riscossione del pedaggio giornaliero	20
Art. 11.3 - Controllo della documentazione	20
Art. 11.4 - Emissione/rinnovo tessere abbonamento/a scalare	20
Art. 11.5 - Supporto gestione flussi, registrazione/emissione tessere e/o ingressi privati consumatori	21
Art. 11.6 - Gestione sistema riconoscimento transiti rifiuti con sistema informatizzato – Codici CER	21
Art. 11.7 - Verifica incassi e consegna degli stessi presso uffici amministrativi CAAT	21
Art. 12 - Competenze minime e dotazioni degli Addetti ai Servizi di Sicurezza	22
Art. 13 - Reception	23
<b>SEZIONE 3 – Servizio di Vigilanza</b>	<b>24</b>
Art. 14 - Descrizione del servizio di vigilanza	24
Art. 15 - Personale del servizio di vigilanza	26
Art. 16 - Competenze minime delle GPG	27
Art. 17 - Dotazioni delle GPG	29
Art. 18 - Presidio presso la Control Room	30
Art. 19 - Tutela del patrimonio mobiliare e immobiliare del Centro	31
Art. 20 - Tutela dell’ambiente	32
Art. 21 - Tutela della sicurezza	32
Art. 22 - Rispetto della viabilità e delle norme di circolazione	32
Art. 23 - Intervento sugli allarmi	33
Art. 24 - Scorta e trasporto valori	33
Art. 25 - Servizi straordinari su richiesta	34
Art. 25.1 - Servizio di pronto intervento	34
Art. 25.2 - Servizio extra	34
Art. 26 - Descrizione del Nuovo Sistema Accessi	35

## SEZIONE 1

### INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE E DESCRITTIVE DELL'APPALTO

#### Art.1. COMMITTENTE

DENOMINAZIONE: Società Consortile Centro Agro Alimentare di Torino "C.A.A.T. S.c.p.A."

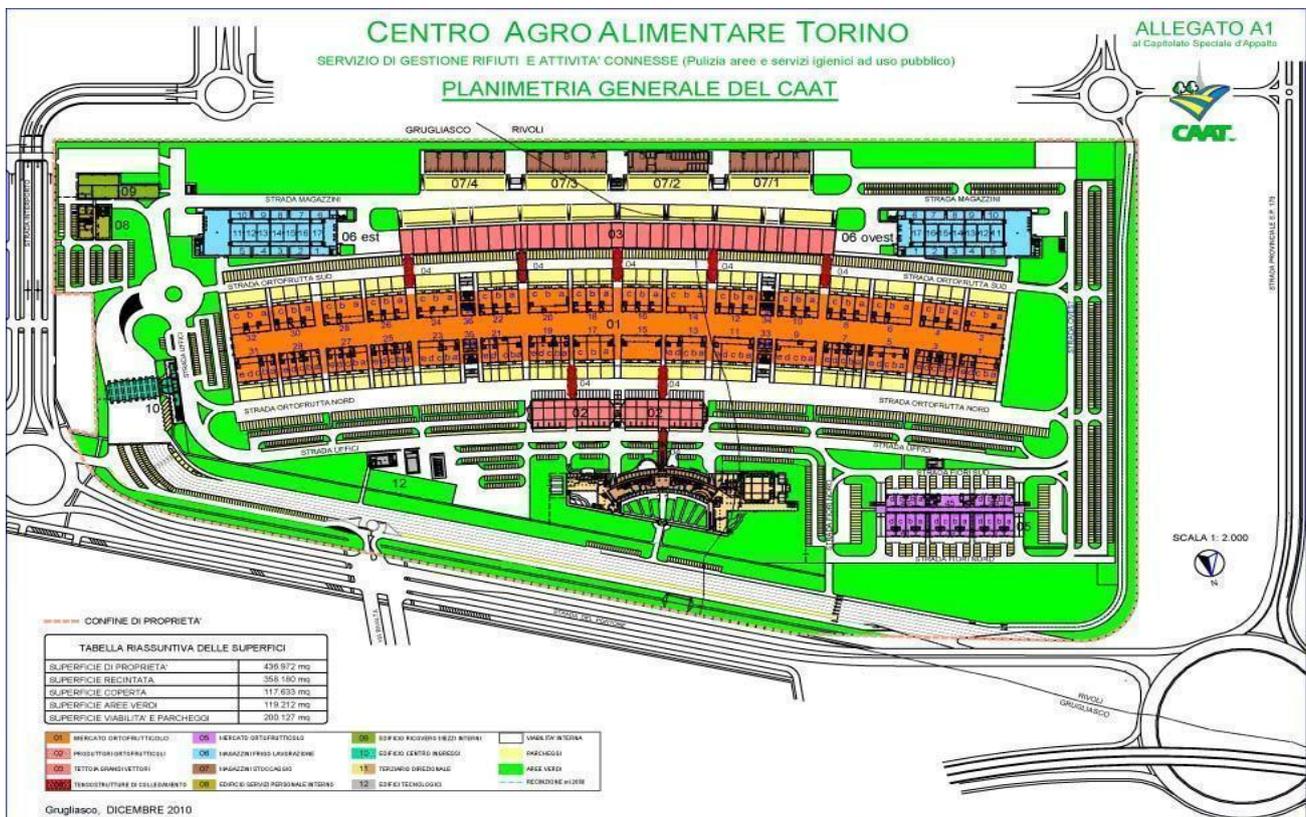
SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA: 10095 GRUGLIASCO (TO) Strada Del Portone n. 10

RECAPITI TELEFONICI: +39-011 349 68 10 – Fax: +39-011 349 54 25

E-MAIL: caat@caat.it

P.IVA e C.F. 05841010019 – C.C.I.A.A. REA 739122 TORINO

Il Centro Agro-Alimentare di Torino, d'ora in avanti chiamato CAAT (ovvero Centro o Appaltante o Committente o Ente gestore), è costituito dal complesso degli edifici, delle aree e delle attrezzature, identificato nella planimetria sotto-riportata, di proprietà della Società consortile per Azioni C.A.A.T. – Centro Agro-Alimentare Torino, ubicato nel territorio dei Comuni di Rivoli e di Grugliasco e predisposto per lo svolgimento del commercio all'ingrosso dei prodotti agroalimentari e dei prodotti florovivaistici.



*Planimetria generale CAAT*

Il complesso è caratterizzato nel suo insieme da diversi edifici costituenti:

Edificio 01 “Mercato Ortofrutticolo”

Edificio 02 “Produttori Ortofrutticoli”

Edificio 03 “Tettoia Grandi Vettori”

Edifici 04 “Tensostrutture di Collegamento”

Edificio 05 “Mercato Ortofrutticolo ex Mercato Florovivaistico”

Edifici 06 “Magazzini Frigo-lavorazione”

Edifici 07 “Magazzini di stoccaggio”

Edificio 08 “Edificio servizi personale interno”

Edificio 09 “Edificio ricovero mezzi interni”

Edificio 10 “Edificio Centro Ingressi”

Edificio 11 “Terziario Direzionale”

Edifici 12 “Edifici Tecnologici”

La superficie complessiva del CAAT è di circa **437.000 mq.**, di cui **117.700 mq.** coperti.

Le aree verdi e a servizi sommano **104.000 mq.**, la viabilità ed i parcheggi circa **200.000 mq.**

Il Centro Agro Alimentare di Torino è una delle più importanti realtà del panorama nazionale per quanto riguarda la commercializzazione all'ingrosso di frutta e verdura, sia per estensione sia per i volumi movimentati ogni anno. Al suo interno sono presenti:

- un centinaio di grossisti (di diversa dimensione per superficie e fatturato) che caricano e scaricano dagli autotreni, utilizzando i ramblais e la tettoia grandi vettori, i prodotti che ogni notte e mattina commercializzano;
- una trentina di imprese di movimentazione che forniscono il servizio di facchinaggio e trasporto delle merci utilizzando esclusivamente mezzi elettrici quali trattori elettrici, trans pallet, carrelli elettrici, etc.;
- agricoltori che giungono dalle zone di produzione piemontesi per mettere in vendita i loro prodotti.

Inoltre, ogni notte accedono all'interno della struttura:

- una media di settanta tra bilici e autoarticolati oltre ad un numero considerevole di mezzi di dimensione più contenuta carichi di merce destinata ad approvvigionare i magazzini di vendita;
- una media di 3000 tra acquirenti e conferenti che accedono all'interno del Centro: i primi, per approvvigionarsi dei prodotti a loro necessari per la successiva commercializzazione nei vari mercati rionali, punti vendita, centri commerciali etc, i secondi, per consegnare (sempre presso i vari magazzini) partite di ortofrutta di volumi inferiori.

Il CAAT è dunque una struttura di rilevante importanza, da intendersi come una fondamentale piattaforma commerciale sia per l'arrivo che per la redistribuzione dell'ortofrutta, con un raggio di influenza tanto cittadino quanto provinciale, regionale, nazionale (le regioni confinanti come la Liguria e la Val D'Aosta) e, in molti casi, anche internazionale, registrando infatti ed esemplarmente fitti rapporti commerciali con imprese francesi.

Tutto ciò avviene prevalentemente nelle ore notturne e fino a mattina inoltrata, censendosi mediamente nel Centro 5000 presenze/dì che, in un intervallo di tempo relativamente breve, vi svolgono attività lavorativa muovendosi con una svariata gamma di mezzi oltre che a piedi. Attesa la continua operatività del Centro e la rilevanza delle attività che vi sono svolte per il costante approvvigionamento d'ortofrutta del territorio d'influenza, i servizi sono da intendersi alla stregua di attività di pubblico interesse. Con ciò l'aggiudicatario non potrà interrompere per nessun motivo, compreso il caso di sciopero del proprio personale, i servizi affidati, dovendosi costantemente premurare di garantire nell'immediatezza le eventuali - siccome necessarie - sostituzioni.

Per poter accedere al Centro è necessario in via generale il possesso di una tessera, di proprietà di CAAT ("badge"), assegnata in base alla categoria d'appartenenza del richiedente (Conduttori, Movimentatori, Produttori, Acquirenti, etc.), quotidiana o di diversa durata, il cui conseguente diverso costo dipende, inoltre, dalla tipologia di abbonamento che viene chiesta, il tutto secondo un prezzario via via fissato da CAAT. Per poter ottenere la tessera il richiedente deve esibire, e periodicamente rinnovare, tutta una serie di documenti atti a dimostrare - ad esempio - l'appartenenza alla categoria.

Gli orari di apprestamento della merce ai fini dell'esposizione vanno dalle ore 00:30 alle 3:30 mentre per la vendita vanno dalle ore 3:30 alle ore 10:30 dal lunedì al venerdì.

Il flusso di ingresso al mercato conta una media di 2300 veicoli al giorno.

## Art.2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto del presente Appalto comprende le seguenti prestazioni (le "**Prestazioni**"):

- A. **SERVIZI DI SICUREZZA (RECEPTION, PORTINERIA e UFFICIO BADGE)** (di seguito **Servizi di sicurezza**) trattasi di servizio di controllo degli accessi, di accoglienza e supporto all'Utenza del Centro, riscossione e rendicontazione del pedaggio giornaliero, rinnovo dei badge di accesso, da espletarsi all'interno della Reception, Portineria ed Ufficio Badge tramite **Addetti al Servizio di Sicurezza** (di seguito **ASS**), così come meglio specificato nella Sezione 2 del presente Capitolato Tecnico Prestazionale (di seguito **CTP**);
- B. **SERVIZIO DI VIGILANZA** (di seguito **Servizio di Vigilanza**): trattasi di servizio di vigilanza armata, sorveglianza, custodia e trasporto valori, gestione della Control Room da

espletarsi tramite Guardie Particolari Giurate (di seguito **GPG**), al fine di garantire la custodia e la conservazione delle strutture, infrastrutture e dei beni materiali all'interno del Centro, della prevenzione e riduzione del rischio di danni materiali, derivanti da qualsiasi evento, così come meglio specificato alla Sezione 3 del CTP.

### Art.3. OBIETTIVI DELLA COMMITTENTE

Obiettivo primario delle prestazioni oggetto del presente CTP è quello di consentire una maggiore efficacia della sorveglianza delle aree mediante:

- Un servizio di vigilanza e sicurezza orientato al cliente in grado di fornire una presenza di riferimento per l'Utenza del CAAT al fine di assisterla e trasferire le informazioni afferenti al funzionamento del Centro, garantendo contestualmente il puntuale rispetto di quanto previsto dalla regolamentazione di settore vigente, nonché dal Regolamento di Centro;
- L'ottimizzazione del fabbisogno di ore-uomo attraverso una razionalizzazione dell'organizzazione del servizio;
- L'ottimizzazione in ottica di efficacia ed efficienza delle risorse umane e tecnologiche presenti nel Centro al fine di soddisfare i livelli di servizio e gli standard di *security* attesi, nel rispetto delle prescrizioni legali della normativa applicabile.

### Art.4. PERIODO DI AFFIANCAMENTO

L'Aggiudicataria, per acquisire dimestichezza con i luoghi, gli impianti, le attrezzature, i sistemi di sicurezza e le procedure in vigore nella sede dove il servizio dovrà essere svolto, è tenuta a disporre la presenza, prima dell'assunzione dell'effettivo servizio, di uno o più dipendenti che opereranno in affiancamento al personale che attualmente gestisce i servizi di vigilanza e servizi di sicurezza presso il CAAT, con particolare riguardo all'Ufficio Badge. Il periodo di affiancamento dovrà essere prestato, secondo le modalità e le tempistiche indicate nell'Offerta Tecnica, nella misura strettamente necessaria a garantire un efficace presa in consegna delle prestazioni oggetto dell'Appalto e senza costo alcuno per il Committente.

Ai fini della redazione dell'Offerta Tecnica, si specifica che l'Aggiudicataria, dovrà prevedere minimo le seguenti figure:

- una GPG a copertura di almeno un turno completo (dalle h 23:00 alle h 07:00), in affiancamento all'attuale figura di Capo Turno (GPG 1);
- una GPG in affiancamento alle attuali figure GPG, dalle h 03:00 alle h 05:00 (tot. 2 ore);
- un ASS a copertura di almeno un turno completo (dalle h 03:30 alle h 11:30), in affiancamento all'attuale figura di Ufficio Badge (ASS 2).

- Un ASS in affiancamento alle attuali figure di reception e portierato, dalle h 05:00 alle h 09:00 (tot. 4 ore).

Durante tale periodo l'Aggiudicataria sarà altresì tenuta ad effettuare l'analisi del sistema di sicurezza (antintrusione e videosorveglianza) esistente e delle tecnologie presenti presso il Centro.

Il periodo di affiancamento non può essere, in ogni caso, superiore a 30 (trenta) giorni a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto.

Il termine del periodo di affiancamento e il contestuale avvio del servizio verrà comunicato dal CAAT all'Appaltatore ("**Comunicazione di avvio del servizio**"), previa acquisizione ed approvazione delle procedure operative del Servizio. In particolare, l'Appaltatore, al fine di comprovare la propria capacità di prendere in consegna le Prestazioni oggetto dell'Appalto, è tenuto a presentare delle procedure operative dalle quali si evincano, in modo chiaro e preciso, le modalità di espletamento delle singole attività oggetto dell'Appalto, dando evidenza del processo di erogazione, dei controlli da effettuare, delle variabili che si possono verificare, della documentazione da produrre per assicurare il raggiungimento dei requisiti contrattuali e di qualità delle prestazioni principali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le seguenti procedure operative:

- Emissioni/rinnovi tessere di accesso su Nuovo Sistema Accessi
- Gestione incassi
- Gestione delle pese
- Ingresso fornitori CAAT
- Ingresso fornitori terzi
- Monitoraggio funzionamento defibrillatore
- Avvisi fono automatici
- Gestione allarmi
- Utilizzo impianto videosorveglianza
- Controllo DDT
- Controllo tessere
- Attività di pattugliamento
- Tutela dell'Ambiente
- Tutela della Sicurezza
- Trasporto e scorta valori

L'Appaltatore è tenuto ad aggiornare e a revisionare le procedure operative succitate entro 10 giorni dalla segnalazione da parte del CAAT.

#### Art.5. DURATA DELL'APPALTO

Il contratto ha una durata complessiva pari a 36 mesi, a decorrere dalla comunicazione di avvio del servizio di cui al precedente art. 4.

#### Art.6. SOSPENSIONI

Sospensioni saranno legittime per cause di forza maggiore, tra cui sono da annoverare, a titolo indicativo e non esaustivo, particolari condizioni climatiche sfavorevoli, calamità naturali, scioperi e/o manifestazioni che coinvolgano il Centro, lockdown ecc. In ogni caso, le sospensioni dovranno sempre essere disposte o previamente autorizzate dalla Committenza .

#### Art.7. FORMA E AMMONTARE DELL'APPALTO

L'appalto è affidato a misura. Nello specifico saranno remunerati *a misura* i corrispettivi per le prestazioni di cui alle lettere A e B del precedente articolo 2.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Committenza il seguente numero di risorse umane:

- 6 Guardie Particolari Giurate (di seguito, "GPG") – Livello 4 CCNL di riferimento
- 5 Addetti ai Servizi di Sicurezza (di seguito "ASS") – Livello D CCNL di riferimento

Il fabbisogno orario di risorse umane può quindi essere così schematizzato:

Postazione	Descrizione	tot ore gg	gg/se tt	gg/ann o	Inquadrament o
Capo Turno	1 persona su 24 h	24	7	365	GPG
Autopattuglia	1 persona in auto	8	5	261	GPG
GPG mercato	4 persone	32	5	261	GPG
Portineria	1 persona	8	5	261	ASS
Varco 3	1 persona su 24 h	24	7	365	ASS
Varco 2	1 persona	8	5	261	ASS
Uff badge	1 persona	8	5	261	ASS
Reception	1 persona	8	5	261	ASS

*Tabella riassuntiva delle turnazioni*

L'importo complessivo, relativo al triennio di contratto, risulta suddiviso come riportato nella tabella seguente:

prestazione		tipologia	importo soggetto a ribasso	costi di sicurezza (non soggetti a ribasso)
A)	Servizi di Sicurezza (Reception, Ufficio Badge e Portineria)	a misura	€ 17,00 a uomo/ora (stima 872.712,00)	€ 410,00
B)	Servizio di vigilanza	a misura	€ 24,00 a uomo/ora	



CAAT e, conseguentemente, impiegati dall'appaltatore in corso di esecuzione del contratto. Le tariffe orarie offerte dall'Appaltatore in sede di gara per ora di lavoro di Guardia Particolare Giurata (GPG) e per ora di lavoro di Addetto ai Servizi di Sicurezza (ASS), sempre al netto dell'IVA, sono da considerarsi immodificabili per tutte le ore di servizio prestate, in qualsiasi arco della giornata, per qualsiasi giorno feriale o festivo. Nel corrispettivo orario a base di selezione e in quello offerto dai partecipanti si ribadisce inclusa ogni e qualsiasi prestazione di uomini, mezzi, dotazioni, etc. Differenze di retribuzione, ad esempio, per attività di coordinamento, orario festivo e/o straordinario e/o notturno e/o altre indennità sono a totale ed esclusivo carico dell'Appaltatore.

Si evidenzia fin da subito che è in fase di completamento la messa in funzione del Nuovo Sistema Accessi [Art. 26], a cui l'Appaltatore sarà tenuto ad uniformarsi e a collaborare sia con il Committente e sia con il Fornitore che gestisce il nuovo sistema degli accessi, al fine di garantire lo svolgimento a regola d'arte delle relative prestazioni, senza alcun costo aggiuntivo.

Pertanto, l'Appaltatore, si impegna sin da subito a mettere a disposizione dell'Appalto, tutto il personale necessario con competenze ed esperienze idonee a supportare il funzionamento del nuovo Sistema Accessi e a adeguare l'intera prestazione alle mutate esigenze.

#### Art.8. **IL REFERENTE DELL'APPALTO**

L'Appaltatore è tenuto ad individuare il Referente dell'Appalto (e un suo sostituto), ossia la persona a cui è demandato il compito di interfaccia unica verso il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto. Il Committente si rivolgerà direttamente al Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento dell'Appalto. Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Committente dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore. Oltre al recapito telefonico e di posta elettronica per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria, il suddetto responsabile e il suo eventuale sostituto devono essere dotati di telefonia mobile e dovranno essere reperibili, tutti i giorni, 24 ore su 24.

Al Referente dell'Appalto, così come al suo sostituto, sono attribuite in particolare tre funzioni:

- a) coordinamento delle attività operative e quindi ricevimento di segnalazioni e chiamate da parte del Committente,
- b) controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse,
- c) rilascio di informazioni comunque richieste dalla Committente, nonché di trasmissione della reportistica di cui all'art. 10.

Il Referente dell'appalto, così come il suo eventuale sostituto, dovranno essere in grado di supervisionare il personale impiegato nell'espletamento del servizio di vigilanza e sicurezza al fine di

far osservare i compiti, le funzioni e quanto contrattualmente stabilito per il puntuale funzionamento del servizio; inoltre dovranno provvedere a predisporre interventi operativi tali da consentire la tempestiva risoluzione di eventuali ed imprevedibili problematiche connesse alla regolare esecuzione del servizio. A tali fini, il Referente dell'appalto e il suo sostituto, dovranno possedere una completa e perfetta conoscenza della situazione logistica e impiantistica del Centro, nonché dei requisiti contrattuali e delle procedure operative, dimostrando una perfetta comprensione delle esigenze del Committente, delle sue strutture organizzative e della sua filosofia della sicurezza. Il Referente, quindi, dovrà garantire giorno per giorno la continuità dei servizi e supervisionare tutte le questioni operative.

In via esemplificativa e non esaustiva, il Referente dell'appalto dovrà espletare le seguenti attività:

- Assumere piena conoscenza delle norme e delle condizioni contrattuali;
- Garantire la continuità dei servizi e supervisionare tutte le questioni operative;
- Garantire la corretta esecuzione del piano operativo;
- Coordinare lo svolgimento delle attività contrattuali;
- Assicurare un costante raccordo tra le attività oggetto del contratto e gli Uffici preposti alla gestione dei servizi presso il CAAT;
- Garantire che il personale impiegato dell'Appalto faccia parte dell'elenco fornito al CAAT;
- Supervisionare e verificare la qualità e l'adeguatezza del servizio;
- Controllare che vengano rispettati gli standard di security e i livelli di servizio attesi, misurati attraverso i KPI ed eventualmente proporre alla Committenza modifiche per adeguare il servizio al mutare delle esigenze.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione del servizio.

Il Referente dell'appalto e il suo sostituto devono essere in possesso delle seguenti competenze minime:

- Attestato di addetto primo soccorso e addetto prevenzione incendi (rischio alto);
- Buona conoscenza del pacchetto Office;
- Corso 40h ex D.M. 269/10;
- Corso gestione dei conflitti;
- Corso Team Building e Problem Solving;

- Corso Gestione Situazioni di Emergenza;
- Patente B;
- Corso da Preposto;
- Almeno 5 anni di esperienza in qualità di Responsabile di un servizio strutturato;
- Diploma di maturità.

#### Art.9. **ADDETTI ALL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI SICUREZZA E DI VIGILANZA**

Tutto il personale messo a disposizione dall'Appaltatore deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze delle attività oggetto del presente Appalto. Tutte le prestazioni oggetto del presente Appalto devono essere espletate con personale qualificato e adeguatamente formato per lo svolgimento delle singole mansioni cui viene adibito, nonché essere dotato di un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della sua privacy. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita. L'Appaltatore deve in ogni caso adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI.

L'Appaltatore deve provvedere alla formazione del proprio personale circa le modalità di svolgimento dei servizi secondo quanto indicato nel presente capitolato. Oltre a quanto di seguito espressamente previsto per ciascun servizio, il personale addetto all'Appalto deve, in particolare, essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso ed essere consapevole dell'ambiente in cui è tenuto ad operare e degli eventuali impianti tecnologici da utilizzare. L'Aggiudicatario dovrà pertanto provvedere ad una formazione generale e ad una formazione specifica.

Per garantire la qualità del servizio, l'aggiudicatario deve comunque curare al massimo la scelta del personale richiesto che deve risultare inquadrato ai sensi della normativa vigente in materia.

Tutto il personale dovrà essere professionalmente capace e fisicamente idoneo e dovrà possedere capacità comunicative e competenze relazionali e di ascolto.

Tutto il personale impiegato dovrà:

- a) Essere presente sul posto di lavoro negli orari stabiliti per il servizio;
- b) Essere dotato sempre di apposita divisa (estiva e invernale) e tessera di riconoscimento;
- c) Possedere capacità di dialogo e di relazione con il pubblico;
- d) Conoscere le modalità di espletamento del servizio;
- e) Mantenere un comportamento irreprensibile, improntato a correttezza e disponibilità nei confronti dell'utenza CAAT;

- f) Mantenere un atteggiamento corretto, educato, responsabile e di assoluta fiducia e riservatezza rispetto a fatti, informazioni e circostanze di cui dovesse venire a conoscenza nell'espletamento del servizio, impegnandosi a non divulgare o condividere le informazioni assunte per ragioni di servizio, siano esse di natura commerciale o privata.

L'Appaltatore è tenuto a garantire la presenza costante del numero di unità richieste dal Committente, procedendo alla immediata e tempestiva sostituzione del personale che risulti assente per qualsiasi motivo, con personale del medesimo livello di inquadramento, garantendo la continuità del servizio. L'appaltatore, su semplice richiesta di CAAT, dovrà garantire la copertura dei servizi oggetto del presente appalto, anche al di fuori degli orari/giorni di normale turnazione previsti nei *planning* riportati nelle tabelle di cui al precedente art. 7 del presente CTP. Dovrà inoltre garantire la presenza di un numero differente (sia in aumento che in diminuzione) di addetti, nell'ambito della normale turnazione, alle medesime condizioni economiche orarie dell'offerta.

Rimane sempre salva la facoltà del Committente di richiedere all'Appaltatore la sostituzione di dipendenti che non possiedono i requisiti e le competenze contrattualmente previste ovvero che abbiano dato motivi di non gradimento o tenuto un comportamento non consono, a proprio insindacabile giudizio, all'interno del Centro, previa applicazione delle penali contrattualmente previste. Rispetto a tali richieste l'Appaltatore è tenuto a provvedere alla sostituzione entro le 24 ore successive, senza eccepire alcunché.

Il Committente potrà, nel corso dello svolgimento dell'appalto, per eventuali esigenze sopravvenute, apportare variazioni ai *planning* orari di cui all'art. 7, sia di natura quantitativa che qualitativa, a seguito delle quali l'Appaltatore dovrà garantire modifiche all'assetto del dimensionamento del personale proposto adeguandolo alle sopravvenute esigenze. In tal caso, il Committente provvederà a trasmettere una richiesta scritta al Referente dall'Appalto e l'Appaltatore sarà tenuto ad adempiere entro le 72 ore successive.

L'Appaltatore è tenuto a predisporre entro 5 giorni della sottoscrizione del Contratto un **Registro del personale impiegato** nel quale siano riportati i seguenti dati identificativi:

- 1) Nominativo;
- 2) Mansione;
- 3) Contratto applicato;
- 4) Data di assunzione;
- 5) Scadenza del rapporto di lavoro.

Tale registro dovrà essere costantemente aggiornato, in caso di variazioni o sostituzioni, dallo stesso Appaltatore e tempestivamente messo a disposizione della Committente.

L'organico impiegato dall'Aggiudicatario dovrà sempre e comunque essere composto da professionalità adeguate a garantire l'esecuzione a perfetta regola d'arte delle attività richieste, per tutta la durata dell'Appalto, in osservanza delle competenze minime previste agli Artt. 8, 12, 13 e 16.

#### Art.10. REPORTISTICA E SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

L'Appaltatore, nella figura del Capo Turno (così come previsto all'art. 18) deve inviare ogni giorno, entro le ore 12:00, al Responsabile dell'Esecuzione del CAAT, un resoconto riportante gli **eventuali eventi anomali** verificatisi nelle h24 precedenti ("**Report giornalieri**").

L'Appaltatore dovrà garantire, in relazione alle prestazioni principali del presente Appalto, la tenuta di un **Registro di Esecuzione del Servizio** nel quale dovranno essere annotati quotidianamente tutte le attività effettuate, nonché tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Tale Registro, salvo quanto descritto al precedente capoverso relativamente a eventuali eventi anomali, dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Responsabile dell'Esecuzione del CAAT ("**Report settimanali**").

Dal Registro di Esecuzione del Servizio dovrà emergere se:

- venga garantita la copertura del 100% delle attività previste dell'appalto;
- le attività dell'appalto vengano eseguite in tempi congrui;
- le attività dell'appalto vengano eseguite nei luoghi corretti;
- ogni addetto abbia tutto l'equipaggiamento e le dotazioni necessarie allo svolgimento dei compiti assegnati.

Oltre a questo, nella reportistica dovranno essere presenti i KPI (key performance indicator), essenziali per valutare le attività svolte ed i livelli qualitativi raggiunti.

Nel loro insieme, i KPI rappresentano un cruscotto grazie al quale, Appaltatore e Committente, possono avere un quadro complessivo dei livelli prestazionali effettivamente raggiunti e valutare, secondo criteri oggettivi, la qualità del servizio erogato. Detti KPI devono pertanto permettere il monitoraggio costante e la revisione dei risultati ottenuti, che siano quindi in linea con le esigenze operative dei servizi forniti, nonché permettere un feedback, sia da parte del Committente che del personale addetto, sugli obiettivi raggiunti, sulle modalità di esecuzione del lavoro e sulle competenze richieste.

In particolare, per il servizio di Vigilanza, dovranno essere riportati:

- il numero di interventi su allarme effettuati;
- il tempo di intervento;
- il numero di ispezioni eseguite;
- il numero di allontanamenti di persone e/o mezzi non autorizzati;
- il numero di verbali stilati
- le aree coperte dal servizio;
- il numero di tessere controllate;
- il numero di apprestamenti safety controllati;
- il numero di DDT accertati;
- il numero di mezzi fermati per controlli.

Per la Control Room:

- il numero di allarmi gestiti;
- il numero di interventi richiesti ai colleghi in campo;

I succitati KPI potranno subire variazioni solo previa autorizzazione del Responsabile dell'Esecuzione.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere trimestralmente un **Piano di valutazione del personale** addetto all'esecuzione del presente Appalto ("**Report trimestrale**"), in considerazione delle seguenti performance:

- Gestione dei rapporti interpersonali;
- Puntualità e precisione nelle mansioni svolte;
- Proattività nelle mansioni svolte;
- Autonomia nella gestione del lavoro;
- Esecuzione di iniziative integrative a quanto assegnato;
- Esecuzione di attività formativa.

Oggetto di valutazione è l'andamento delle attività svolte dalle risorse umane nell'adempimento delle mansioni assegnate, come disciplinate dal CCNL di riferimento, dal mansionario interno e da eventuali incarichi conferiti.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato **Resoconto annuale** entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento ("**Report annuale**"). Il documento

ha la finalità di illustrare l'andamento del Servizio e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione di tutte le prestazioni oggetto del presente appalto.

Il Resoconto annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione delle prestazioni.

Rimane ferma la facoltà, per il Committente, di richiedere in qualsiasi momento all'Appaltatore ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

Tutta la reportistica prevista dal presente CTP dovrà essere disponibile anche in formato elettronico.

A tal proposito si comunica che il Committente mette a disposizione un software di gestione "base", impostato su database Access, che l'Appaltatore sarà tenuto ad utilizzare per l'inserimento di tutta la reportistica del presente articolo.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

## **SEZIONE 2**

### **SERVIZI DI SICUREZZA**

#### **Art.11. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SICUREZZA**

Tra le prestazioni oggetto dell'Appalto è compreso il Servizio di Sicurezza presso il Centro Ingressi (Ed. 10) e la Reception (Ed. 11).

Il Servizio di Sicurezza dovrà essere organizzato dall'Appaltatore al fine di garantire una presenza di addetti a copertura dei singoli varchi in ingresso presidiati, della portineria e dell'ufficio badge, nei giorni di apertura del Mercato (generalmente dal lunedì al venerdì). Nei giorni di chiusura del Mercato (generalmente sabato e domenica), l'Appaltatore dovrà garantire la presenza di un operatore H24.



Compito principale della Portineria è quello di monitorare il regolare afflusso di persone e mezzi attraverso i varchi e di fornire informazioni. Al di fuori delle fasce orarie previste nel planning sopra-riportato, le attività oggetto del servizio di Portineria risultano estremamente ridotte e pertanto sono assegnate all'operatore della Control Room.

Agli aspetti essenziali propri della realtà di CAAT (orario prevalentemente notturno, alta concentrazione e compresenza di mezzi e persone, frenetica attività di movimentazione, etc.), consegue come i Servizi di Sicurezza siano da considerarsi come il primo e più rilevante filtro tramite il quale CAAT può verificare che tutti gli individui presenti abbiano titolo e giustificazione ad accedervi e che le attività svolte all'interno della struttura, siano congrue con quanto previsto nel Regolamento di Centro.

Il servizio de quo rappresenta anche un primo e fondamentale punto di riferimento ed interfaccia per chi accede al Mercato e per gli stessi fornitori di servizi al CAAT. Componente parimenti essenziale e, pur essa, particolarmente delicata del servizio, è poi la gestione - sempre nell'interesse di CAAT - delle tessere di ingresso e la riscossione dei pedaggi, pur essa di competenza dell'appaltatore dei servizi qui dedotti.

Trattandosi di servizi svolti in area di primo approccio al Centro, è peraltro interesse fondamentale del CAAT di rappresentare agli occhi di chiunque, oltre che di garantire attraverso l'operato dell'appaltatore, il massimo dell'efficienza e della buona immagine del Centro. Per questo motivo l'appaltatore dovrà garantire l'uso della massima educazione, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, nonché la costante possibilità di essere identificati e riconosciuti a mezzo dell'uniforme con indicazione del nominativo dell'addetto e della società di appartenenza.

È inoltre fondamentale che, in ottica di business continuity, l'Appaltatore preveda la rotazione tra gli ASS, così da garantire una conoscenza completa ed approfondita di tutte le esigenze di servizio, delle realtà e delle persone coinvolte.

La suddetta turnazione dovrà essere effettuata con cadenza trimestrale e sottoposta all'approvazione della Committente.

Le attività minime che l'Appaltatore sarà tenuto a svolgere sono:

- Riscossione pedaggio giornaliero con emissione di scontrino/fattura;
- Controllo documentazione di trasporto/documentazione varia ai fini di verifica del rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Centro;
- Gestione apparati di controllo accessi - attività di supporto all'entrata/uscita degli utenti;
- Presidio, coordinamento e supervisione dei flussi in ingresso/uscita;
- Attività di prima accoglienza ed informazione;

- Verifica degli incassi con conseguente consegna degli stessi al Capo Turno e presso gli uffici amministrativi CAAT;
- Ogni prestazione necessaria a garantire il controllo degli accessi al CAAT.

### 11.1 PRESIDIO, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DEI FLUSSI IN ENTRATA/USCITA DAL CENTRO

L'attività della Portineria consiste principalmente nel coordinamento e gestione dei flussi in ingresso e uscita, anche attraverso la supervisione delle apparecchiature elettroniche - in specie "colonnine" (dispositivi attraverso i quali si utilizzano i badge di ingresso per l'alzata della sbarra) e sbarre poste sui varchi - e costante ausilio all'utenza di Centro.

L'operatore dovrà costantemente verificare il corretto transito dei mezzi e degli utenti, sia in entrata che in uscita dalla struttura mercatale, anzitutto attraverso la verifica della regolarità del *badge*, accertando che la tessera utilizzata sia rispondente al mezzo in transito (portata) e che l'utente sia effettivamente il titolare della stessa. Si effettuano quindi esemplarmente controlli:

- sul corretto utilizzo della tessera;
- sulla corrispondenza tra tipologia di tessera e portata del mezzo in transito (con annotazione targa);
- sulla corrispondenza tra tipologia di tessera e attività svolta dall'utente (categoria di appartenenza);
- sul rispetto degli orari di accesso relativamente alla categoria di appartenenza;
- sul corretto comportamento presso i varchi carrai/pedonali da parte dell'utenza;
- su quanti non sono in possesso di una regolare tessera e chiedono comunque di accedere alla struttura in qualità di fornitori di servizi (verifica attraverso conduttori, movimentatori, etc.);

### 11.2 RISCOSSIONE DEL PEDAGGIO GIORNALIERO

Presso i varchi 2 e 3, il personale addetto alla portineria presta il servizio di riscossione della tariffa di accesso giornaliero con contestuale emissione di scontrino fiscale. La tariffa è differente a seconda della portata del mezzo e a seconda della tipologia di utente in transito. È precipuo ed essenziale obbligo dell'appaltatore di costantemente accertarsi che ogni singola riscossione avvenga in modo corretto (esistenza dei requisiti in capo al richiedente + corretta tipologia dell'accesso consentito + corretta tariffa applicata), a massima tutela degli interessi anche economici di CAAT.

Le operazioni sono effettuate a mezzo di software di gestione e di contabilità forniti da CAAT con, in ogni caso, costante obbligo di controllo e di tempestivo rendiconto dell'appaltatore a CAAT.

### 11.3 CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE

Verifica e controllo sui mezzi in transito al Centro rispetto alla destinazione delle merci trasportate: quest'attività si svolge prevalentemente presso i varchi 2 e 3 dove si effettua il pagamento giornaliero dell'ingresso. L'operatore appunta su un modulo i riferimenti delle bolle consegnate e il peso del trasporto, verificando il rispetto delle regole di Mercato relative alle merci che possono essere ammesse al Centro (esclusivamente con destinazione diretta a un operatore insediato presso gli Ed. 01, 05, 06 e 07), di conseguenza ammette, ossia immediatamente respinge il mezzo, segnalando prontamente a CAAT, l'eventuale tentativo di accesso non autorizzato con i dettagli dell'autore e del mezzo.

Presso il Centro Ingressi vengono inoltre registrati tutti i passaggi dei fornitori di servizi di CAAT, registrando l'ora di entrata e di uscita di ogni dipendente/collaboratore, nonché i passaggi dei fornitori di servizi che operano presso i locatari di spazi, registrando data e ora di entrata, Ragione Sociale e motivo dell'accesso.

### 11.4 EMISSIONE/RINNOVO TESSERE IN ABBONAMENTO/A SCALARE

Presso il Centro Ingressi è presente, ed è gestito dall'appaltatore nell'interesse di CAAT, uno sportello per il rinnovo/nuova emissione di tessere con indicativamente i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 03:30 alle ore 11:30.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività previste per questo ufficio comprendono:

- le attività di fatturazione contestuale al rinnovo/nuova emissione di tessera e la riscossione del versamento da parte del cliente;
  - o la suddetta attività verrà modificata in corso d'opera e comunque a completamento del passaggio sul Nuovo Sistema Accessi, dove verrà automatizzata la fatturazione e l'attività dell'operatore sarà "ridotta" al rinnovo/emissione nuova tessera e alla riscossione del relativo corrispettivo.
- le verifiche sulla persona fisica e giuridica richiedente la tessera, anzitutto tramite collegamento via internet alla Camera di Commercio per accedere alla visura camerale (l'operatore può accettare il documento al riguardo presentato dal cliente se emesso da non più di *sei mesi*). Inoltre, in sede di rinnovo, l'operatore dovrà verificare la correttezza di tutta

una serie di documenti - specificati da CAAT - necessari per poter egli emettere la tessera secondo la categoria richiesta.

Le operazioni sono effettuate a mezzo di software di gestione e di contabilità forniti da CAAT, con costante obbligo di controllo e di tempestivo rendiconto dell'appaltatore a CAAT. L'appaltatore deve costantemente riferirsi alle indicazioni via via impartite dalla segreteria di direzione di CAAT in ordine alle modalità di emissione delle tessere (tipologia, documentazione necessaria, etc.).

#### 11.5 SUPPORTO NELLA GESTIONE DEI FLUSSI E REGISTRAZIONE/EMISSIONE DI TESSERE E/O INGRESSI DEI PRIVATI CONSUMATORI

L'ufficio badge dovrà anche svolgere un'attività di gestione dei flussi e di registrazione/emissione di tessere e/o ingressi nello specifico orario previsto per l'ingresso dei privati consumatori al Centro (ad oggi ore 8 > ore 9 del martedì e del mercoledì).

#### 11.6 GESTIONE DEL SISTEMA DI RICONOSCIMENTO DEI TRANSITI DEI RIFIUTI ATTRAVERSO SISTEMA INFORMATIZZATO - CODICI CER

Controllo in ingresso e in uscita dei mezzi di trasporto dei rifiuti, autorizzati ad accedere dal CAAT, in coordinamento e interazione con l'apposito servizio del Centro.

Inoltre, l'Appaltatore è tenuto ad effettuare le pesature in entrata e in uscita dei mezzi che trasportano i rifiuti.

#### 11.7 VERIFICA DEGLI INCASSI CON CONSEGUENTE CONSEGNA DEGLI STESSI PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI CAAT

Gli operatori dei varchi 2 e 3, alla fine del loro turno, chiuderanno la cassa e consegneranno l'incasso della giornata al Capo Turno, il quale procederà ad effettuare il conteggio in presenza dei rispettivi operatori. Il Capo Turno è quindi tenuto a verificare la correttezza dei conteggi e, successivamente (entro le ore 12:00), a consegnare l'incasso presso l'ufficio amministrativo del CAAT per la verifica congiunta. Si precisa che, contestualmente, il Capo Turno è altresì tenuto a consegnare presso il medesimo ufficio amministrativo del CAAT, anche l'incasso derivante dalle attività di emissione/rinnovo tessere effettuate dall'Ufficio Badge, così come previsto al precedente art. 11.4.

#### Art.12. COMPETENZE MINIME E DOTAZIONI DEGLI ADDETTI AI SERVIZI DI SICUREZZA

L'Appaltatore deve garantire la messa a disposizione di un numero totale di 5 (cinque) Addetti al Servizio di Sicurezza (ASS), per tutta la durata dell'Appalto, così strutturati:

n° 4 (quattro) ASS aventi le seguenti competenze minime:

	Addetto Servizio Sicurezza
Attestato Addetto Primo Soccorso	X
Attestato Addetto Prevenzione Incendi (Rischio Alto)	X
Buona conoscenza del pacchetto Office	X
Minimo livello inquadramento	D – CCNL Riferimento
Anni di esperienza nella mansione	2
Minimo titolo di studio	Licenza media

e n° 1 (uno) ASS, da impiegare nel ruolo specifico di Ufficio Badge, avente le seguenti competenze minime:

	Addetto Servizio Sicurezza
Attestato Addetto Primo Soccorso	X
Attestato Addetto Prevenzione Incendi (Rischio Alto)	X
Buona conoscenza del pacchetto Office	X
Minimo livello inquadramento	D – CCNL Riferimento
Anni di esperienza in un ruolo impiegatizio	3
Minimo titolo di studio	Licenza scuola Superiore

Almeno un ASS per ogni turno, nonché il Receptionist di cui al successivo art. 13, deve, altresì, essere in possesso dell'attestato del Corso di formazione ed addestramento all'utilizzo del defibrillatore automatico esterno (D.A.E.) in dotazione presso il CAAT.

Gli ASS devono essere dotati di uniformi che dovranno essere mantenute in perfetta efficienza, così come dovrà essere prestata la massima attenzione alla cura della persona e ai comportamenti da tenere durante lo svolgimento del servizio.

Anche gli ASS dovranno essere dotati, al pari degli altri Addetti, di adeguati apparati di comunicazione in modo da garantire un'efficace e pronta interlocuzione tra tutti gli addetti, la Committenza e la Centrale Operativa.

### Art.13. RECEPTION

L'Edificio Direzionale (Ed. 11) ospita tutta una serie di servizi e uffici di aziende anche non collegate alle attività tipiche del Centro Agro Alimentare.

L'Appaltatore deve garantire la presenza di un Receptionist (Addetto Servizi di Sicurezza - ASS) a copertura dell'apposita postazione all'ingresso dell'Ed. 11 (undici), il quale dovrà svolgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti mansioni:

- servizi ausiliari di sicurezza (presidio reception e accoglienza visitatori, corrieri e altri fornitori, ecc.);
- Verificare l'identità dei visitatori e consentire l'accesso solo previa verifica dell'autorizzazione da parte del CAAT ad accedere all'Edificio;
- Predisporre e tenere costantemente aggiornato un Registro Visitatori, indicando data e orario di entrata/uscita, nonché la destinazione della visita;
- Gestire l'apertura e la chiusura delle porte perimetrali;
- Attività di centralino;
- Gestione chiamate reception;
- Gestione e smistamento documentazione/pacchi dei corrieri;
- Controllo dei flussi pedonali in ingresso dall'Edificio e in entrata/uscita dal perimetro dell'area mercatale, secondo le indicazioni della Direzione e del vigente Regolamento di Centro.

L'operatore dovrà essere presente in postazione indicativamente dalle ore 08:00 alle ore 15:00 dal lunedì al venerdì.

Il Receptionist, oltre a quanto previsto al precedente art. 12, deve essere in possesso dell'attestato Sicurezza sul lavoro – formazione generale e specifica.

Anche il receptionist dovrà indossare un'uniforme adeguata alle attività di accoglienza da espletare, la quale dovrà essere mantenuta in perfetta efficienza, così come dovrà essere prestata la massima attenzione alla cura della persona e ai comportamenti da tenere durante lo svolgimento del servizio.

Anche il receptionist dovrà essere dotato, al pari degli altri addetti, di adeguati apparati di comunicazione in modo da garantire un'efficace e pronta interlocuzione tra tutti gli addetti, la Committenza e la Centrale Operativa. Dovrà inoltre essere dotato di un dispositivo occulto antirapina, da attivare in caso di situazioni critiche/emergenziali e collegato con la Centrale Operativa.

## SEZIONE 3

### SERVIZIO DI VIGILANZA

#### Art.14. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI VIGILANZA

Il servizio di vigilanza deve essere svolto da Guardie Particolari Giurate (in seguito “GPG”), in possesso del decreto di nomina a GPG, ai sensi dell’art. 138 del R.D. 18 giugno 1931, n. 773, e munite di porto d’armi, alle dipendenze di un Istituto di vigilanza, a cui sia stata rilasciata la Licenza prefettizia per l’esercizio dell’attività di vigilanza, ai sensi dell’art. 134 del R.D. 18 giugno 1931 n.773 (Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza), dell’art. 257 del R.D. 6 maggio 1940 n. 635 (regolamento esecutivo), del D.M. 269/2010 e s.m.i.

Il servizio di Vigilanza consiste in un’attività di accoglienza e assistenza agli Utenti e Dipendenti del CAAT, garantendo il rispetto da parte degli stessi del Regolamento di Centro, nonché di tutta la regolamentazione vigente all’interno del Centro.

Tale servizio ha anche funzioni di segnalazione finalizzata ad attivare l’Ente Gestore, la Control Room, la propria Centrale Operativa per eventuale ulteriore supporto e/o le Forze dell’Ordine.

Il servizio di Vigilanza è gestito e coordinato dal Capo Turno di cui ai successivi art. 15 ed art.18

Il servizio consta delle seguenti attività:

- Sorveglianza fissa dell'immobile, per mezzo del sistema di videosorveglianza visionabile presso la Control Room, presidiata H24;
- Pattugliamento notturno/diurno;
- Intervento sugli allarmi;
- Gestione delle emergenze.

In particolare, nell'esecuzione del servizio di vigilanza le GPG devono svolgere almeno le seguenti attività:

- Presidiare la Control Room (vedi art. 18);
- Ispezionare le aree coperte e le zone esterne, al fine di garantire la tutela del patrimonio mobiliare e immobiliare del Centro (vedi art. 19), la tutela dell’ambiente (vedi art. 20) e il rispetto della viabilità e delle norme sulla circolazione all’interno del Centro (vedi art. 22);
- Stilare un verbale a seguito degli infortuni (vedi art. 21);
- Effettuare gli interventi sugli allarmi con produzione di opportuno report riepilogativo (vedi art. 23);
- Gestire le emergenze, agevolando l’intervento di 118, VV.F. e FF.OO qualora necessario;

- Intervenire prontamente laddove ne venga rilevata la necessità dietro segnalazione della Control Room, al fine di garantire l'ordine e la sicurezza all'interno del Centro;
- Effettuare la scorta/trasporto valori secondo i limiti e le imposizioni di legge (vedi art. 24);
- Effettuare presidio cassa continua unitamente all'accompagnamento utenti, negli orari e giorni previsti e/o da concordare. Tale attività dovrà essere svolta con dispositivi adeguati tra i quali un giubbotto antiproiettile;
- Svolgere attività di accoglienza all'Utenza e fornire informazioni generali sul Centro;
- Indirizzare gli Utenti verso gli Edifici/stand di loro interesse, evitando l'accesso presso luoghi non autorizzati;
- Effettuare controlli legati alla safety (vie di fuga e percorsi pedonali liberi da oggetti ingombranti, presidi antincendio accessibili e fruibili, segnalazione pericoli di scivolamento ecc.) ed il rispetto degli spazi assegnati agli standisti;
- Verificare presso l'Ed. 03 (tre) i documenti relativi al carico e della reale destinazione della merce all'interno del Centro;
- Segnalare l'eventuale presenza di persone non autorizzate all'interno del Centro e procedere con il relativo allontanamento;
- Verificare la corretta osservanza delle modalità di utilizzo della struttura e delle attrezzature da parte dell'Utenza, scoraggiando eventuali comportamenti che possano arrecare danneggiamenti e comunque incompatibili con norme che regolano la Struttura nonché con il rispetto dovuto agli altri;
- Verificare la corretta circolazione e viabilità all'interno del Centro, con particolare attenzione a velocità, contromano, parcheggio mezzi, numero operatori su mezzo, numero carrelli condotti da unico trattore, numero di pallets su carrelli, integrità di tutte le dotazioni dei mezzi, bollino di circolazione, numeri alfanumerici identificativi di Ditta/ mezzo;
- Prevenire condotte o situazioni potenzialmente pericolose;
- Collaborare alla distribuzione di materiale informativo, circolari, comunicati autorizzati dal CAAT;
- Raccogliere le istanze degli utenti (segnalazioni e richieste di intervento) e trasmetterle al Responsabile dell'Esecuzione;
- Effettuare notifiche da cui sia possibile verificare l'effettiva consegna al destinatario, comunicazioni e consegna di documenti agli utenti;
- Annotare i prezzi delle merci laddove richiesto;

- Ogni altra attività richiesta dalla Committente compatibile con servizi di accoglienza, controllo e servizi ausiliari di sicurezza.

Si specifica che le GPG verranno utilizzate quali componenti delle squadre per la gestione delle emergenze ai sensi del D.M. 3.9.2021 e s.m.i.

È inoltre richiesto che l'Appaltatore garantisca la presenza (24/24h) di almeno un dipendente abilitato, in caso d'emergenza, all'uso di defibrillatore automatico esterno (D.A.E), comunicandone per tempo e in anticipo il nominativo e la reperibilità. CAAT, infatti, a propria cura e spese, metterà a disposizione dell'Appaltatore alcuni defibrillatori ed è onere dell'Appaltatore garantire che almeno una persona per turno, tanto nel Servizio di Vigilanza, quanto in quello di Portineria, disponga dell'abilitazione all'uso del defibrillatore e che, in caso di necessità, questi intervenga al riguardo.

### Art.15. PERSONALE DEL SERVIZIO DI VIGILANZA

		PLANNING ORARIO UOMO																																															
		Giorni Feriali (Lun - Ven)																																															
Ore	Tot. h	23.00	23.30	0.00	0.30	1.00	1.30	2.00	2.30	3.00	3.30	4.00	4.30	5.00	5.30	6.00	6.30	7.00	7.30	8.00	8.30	9.00	9.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00	19.30	20.00	20.30	21.00	21.30	22.00	22.30
Control room	24	GPG 1a																																															
Autopattuglia	8	GPG 2 (h 23:00/07:00)												GPG 1b								GPG 1c																											
Autopattuglia	8	GPG 3 (h 01:00/09:00)												GPG 4 (h 1:00/9:00)																																			
Mercato	8	GPG 5 (h 3.00/11.00)												GPG 6 (h 4.00/12.00)																																			
Mercato	8																																																
		Giorni Festivi (Sab - Dom)																																															
Ore	Tot. h	23.00	23.30	0.00	0.30	1.00	1.30	2.00	2.30	3.00	3.30	4.00	4.30	5.00	5.30	6.00	6.30	7.00	7.30	8.00	8.30	9.00	9.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00	19.30	20.00	20.30	21.00	21.30	22.00	22.30
Control room																																																	
Autopattuglia																																																	
Mercato																																																	
Portineria	24	GPG 1a								GPG 1b								GPG 1c																															
Reception																																																	

Il servizio di vigilanza si avvarrà di 6 (sei) GPG, di cui una con turno H24, 7 giorni su 7, che svolgerà il ruolo di Capo Turno e avrà, quindi, il compito di coordinare tutto il personale addetto all'Appalto.

Il Servizio sarà così articolato:

Il Capo Turno dovrà presidiare la Control Room, la quale sarà il fulcro dell'intero servizio, in grado di monitorare efficacemente il Centro e coordinare interventi mirati del personale in campo.

Il Capo Turno, operativo H24, 7 giorni su 7, verrà affiancato da altre 5 (cinque) GPG:

- n.1 GPG dalle ore 23 alle ore 7 (indicativamente dal lun. al ven.) che, con auto di servizio (quando non utilizzata da altre risorse) o a piedi, effettuerà controlli sotto la Tettoia Grandi Vettori (Ed. 03) ed all'interno degli edifici coperti.
- n.1 GPG dotata di auto, effettuerà un turno di 8 ore dalle ore 01:00 alle ore 9:00 solo nei giorni di apertura del Mercato (indicativamente dal lunedì al venerdì) per pattugliare l'area

dei varchi, l'intero perimetro interno ed esterno, i viali, gli edifici adibiti alla ricarica dei mezzi elettrici, le aree di stoccaggio rifiuti;

- n.1 GPG che, con mezzo elettrico semovente e/o a piedi, pattuglierà gli Edifici coperti del Centro dalle ore 03:00 alle ore 11:00 solo nei giorni di apertura del Mercato (indicativamente dal lunedì al venerdì);
- n.2 GPG con turni da 8 ore, rispettivamente dalle ore 1:00 alle ore 9:00 e dalle ore 04:00 alle ore 12:00, presteranno il proprio servizio presso gli Edifici Coperti (a titolo esemplificativo Ed.01, Ed.05, Ed.11).

Al fine di garantire il necessario livello di attenzione, l'Appaltatore dovrà sempre prevedere la rotazione tra le GPG almeno ogni 2,5 ore; tale procedura aiuta, altresì, a conoscere in modo completo ed approfondito tutte le esigenze di servizio, le realtà e le persone coinvolte.

Come specificato già al precedente art. 7 il prospetto orario succitato è puramente indicativo. Il Committente si riserva in ogni momento di modificare gli orari/giorni nei quali è richiesta la presenza di GPG, nonché di richiedere la presenza di un numero superiore o inferiore di GPG, alle medesime condizioni economiche orarie dell'Offerta.

L'Appaltatore si impegna inoltre a garantire la costante disponibilità in pronto ausilio di almeno ulteriore una GPG, assistita, se necessario, da un'ulteriore autovettura, su richiesta della stazione Appaltante a fronte di specifiche esigenze emergenziali sopravvenute (come meglio specificato all'Art. 25). Anche detto servizio sarà liquidato - a consuntivo - alla medesima tariffa propria del servizio ordinario.

#### Art.16. COMPETENZE MINIME DEGLI ADDETTI ALLA VIGILANZA

L'Appaltatore deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale con particolare riguardo alle innovazioni normative che interessano le prestazioni richieste, assicurando che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- Rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- Rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti del CAAT;
- Comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Le GPG, all'atto dell'assunzione, e successivamente, con regolare frequenza, devono essere sottoposte a visita medica da parte dell'Istituto competente per l'accertamento della loro idoneità psico-fisica e devono aver eseguito, prima dell'avvio della loro attività, un corso di preparazione ai servizi istituzionali e all'uso delle armi con i successivi opportuni e documentati aggiornamenti e verifiche.

L'Appaltatore deve garantire almeno 6 (sei) Guardie Particolari Giurate, per tutta la durata dell'Appalto, di cui 1 (una), che ricoprirà il ruolo di Capo Turno, avente le seguenti competenze minime:

	<b>GPG Capo Turno – Servizio di Vigilanza</b>
Corso da Preposto	X
Attestato Addetto Primo Soccorso	X
Attestato Addetto Prevenzione Incendi (Alto Rischio)	X
Attestato Corso di 40h ex D.M. 269/10;	X
Buona conoscenza del pacchetto Office	X
Attestato Gestione Conflitti	X
Attestato Gestione Emergenze	X
Attestato Sicurezza Sul Lavoro (Formazione Generale e Specifica)	X
Abilitazione utilizzo D.A.E.	X
Minimo livello inquadramento	4 – CCNL Riferimento
Anni di esperienza nella mansione	3
Patente di Guida	B
Minimo titolo di studio	Licenza scuola Superiore

e 5 (cinque) aventi le seguenti competenze minime:

	<b>GPG – Servizio di Vigilanza</b>
Attestato Addetto Primo Soccorso	X
Attestato Addetto Prevenzione Incendi (Alto Rischio)	X
Attestato Corso di 40h ex D.M. 269/10;	X
Buona conoscenza del pacchetto Office	X
Attestato Gestione Conflitti	X
Attestato Gestione Emergenze	X
Attestato Sicurezza Sul Lavoro (Formazione Generale e Specifica)	X

	GPG – Servizio di Vigilanza
Abilitazione utilizzo D.A.E.	X
Minimo livello inquadramento	4 – CCNL Riferimento
Anni di esperienza nella mansione	3
Patente di Guida	B
Minimo titolo di studio	Licenza media

#### Art.17. DOTAZIONI DELLE GPG

Le GPG, ai sensi dell'art. 138 del T.U.L.P.S., devono essere dotate di divisa approvata dalle competenti autorità, nonché del necessario equipaggiamento tecnico volto a garantire la sicurezza delle stesse, in conformità alle disposizioni di legge. In particolare, le GPG devono prestare servizio in divisa e distintivo approvati dalla Prefettura, portare con sé la licenza di porto d'armi per GPG e l'arma denunciata in stato di efficienza.

Ogni GPG deve inoltre essere equipaggiata con le seguenti dotazioni minime:

- fondina a copertura dell'arma;
- indumento antipioggia con segni distintivi catarifrangenti;
- torcia ad alto potenziale di luminescenza;
- idoneo apparecchio portatile di comunicazione radio;
- body-cam da utilizzare su interventi di carattere "critico". Le stesse, andranno inoltre collegate al software di videosorveglianza e impostate in modo tale che, il download di eventuali registrazioni, avvenga automaticamente al collegamento alla base di ricarica.

L'Appaltatore è tenuto a dotare di apposito apparecchio di comunicazione anche il Responsabile dell'Esecuzione del CAAT e il suo eventuale delegato. Tutti i soggetti interessati dovranno essere in costante collegamento tra loro, oltre che con la Centrale Operativa dell'Impresa, affinché in caso di necessità si possa intervenire a supporto.

Tra le dotazioni messe a disposizione delle GPG, l'Appaltatore è tenuto a garantire:

- Almeno 1 (uno) mezzo elettrico leggero di trasporto (es. quadricicli, monopattini, bighe) certificato CE, al fine di consentire al personale addetto di potersi muovere tra e all'interno dei diversi Edifici con velocità e senza affaticarsi, nonché di favorire le ispezioni nei giorni/orari di chiusura del Centro (Adeguatamente accessorizzato per alta stabilità e visibilità);
- Almeno 1 (una) autovettura con minimo 4 posti, al fine di consentire la perlustrazione lungo il perimetro, sull'asta di accumulo, negli assi di viabilità esterna di proprietà nonché di

intervenire in caso di emergenza. Ogni autovettura destinata ai servizi oggetto del presente appalto dovrà rispondere ai requisiti minimi sotto riportati:

- Autovettura Full Electric (non immatricolata come autocarro);
- Km percorsi non superiori a 50 mila;
- Programma di manutenzione full almeno annuale;
- Lavaggio bimestrale;
- Tempestivo ripristino eventuali danni a carrozzeria.

I costi per la ricarica dell'autovettura elettrica saranno oggetto di forfaitizzazione e fatturazione con cadenza semestrale.

Resta inteso che qualsiasi mezzo messo a disposizione del personale dovrà essere sottoposto all'insindacabile approvazione del Committente.

#### Art.18. PRESIDIO PRESSO LA CONTROL ROOM – CAPO TURNO

L'addetto alla Control Room, che ricoprirà il ruolo di Capo Turno e dovrà essere in possesso dell'attestato di "Preposto" (in corso di validità), avrà il compito di monitorare l'intera area del Centro attraverso il sistema di videosorveglianza, gestire le segnalazioni automatiche di allarme provenienti da tutti gli impianti tecnologici, compresi antintrusione, antincendio ed evacuazione, e coordinare l'azione delle GPG e degli Addetti ai Servizi di Sicurezza.

Il Capo Turno è tenuto a utilizzare lo smartphone (con sim voce+dati), dato in dotazione dal Committente, al fine di garantire una pronta risposta a chiamate provenienti sia dall'utenza del Centro che dal Committente stesso. Tale numero di telefono rappresenta il punto di riferimento per qualsiasi necessità ed è fondamentale che lo stesso sia sempre attivo e disponibile in Portineria.

Questa postazione sarà presidiata da una GPG (H24, 365 giorni all'anno). Durante il turno in Control Room la GPG ivi presente ricoprirà il ruolo di Capo Turno, ovvero avrà il compito di coordinare le risorse in campo e di monitorare il sistema di antintrusione e videosorveglianza che opportunamente configurato dal fornitore/installatore/manutentore, rileva tempestivamente ed in automatico situazioni anomale e di mancato rispetto del Regolamento. La supervisione dell'operatore sarà volta ad individuare situazioni potenzialmente dannose per il patrimonio mobiliare e immobiliare del CAAT nonché per l'ordine e la sicurezza all'interno del Centro.

Le attività minime che l'Operatore della Control Room sarà tenuto a svolgere sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

- Osservazione e monitoraggio del sistema di Videosorveglianza;
- Gestione degli allarmi;

- Presidio di controllo/sicurezza per antincendio ed evacuazione;
- Sovrintendere l'attivazione e la disattivazione degli allarmi;
- Verificare il rispetto del Regolamento di Centro e proporre provvedimenti sanzionatori per violazioni;
- Coordinare GPG e Addetti Servizio Sicurezza (ASS);
- Conteggio e verifica degli incassi giornalieri derivanti dagli ingressi e dai rinnovi/emissioni badge;
- Gestione dei fondi cassa destinati ai varchi di accesso 2 e 3;
- Informare il Responsabile dell'Esecuzione del CAAT circa eventi anomali di rilievo;
- Attivare FF.OO., VV.F. o 118 nel caso in cui la situazione lo richiedesse;
- Verificare il corretto posizionamento dei veicoli nelle apposite aree di parcheggio del Centro;
- Gestire gli avvisi fono per le comunicazioni richieste da CAAT o dall'utenza;
- Gestire le procedure di emergenza, compreso blocco dei flussi in ingresso/uscita, supportare le forze di pronto intervento attivate (FF.OO, VV.F, 118 ecc.), controllare l'evacuazione ecc.
- Redigere e trasmettere la reportistica (giornaliera, settimanale, semestrale ed annuale), di cui all'art. 10 del presente CTP, al Responsabile dell'Esecuzione del CAAT, suggerendo eventuali azioni compensative al Committente

#### Art.19. TUTELA DEL PATRIMONIO MOBILIARE E IMMOBILIARE DEL CENTRO

Tra i compiti della vigilanza sono comprese tutte le attività di prevenzione e contrasto di reati in danno del patrimonio mobiliare e/o immobiliare del Centro, in piena autonomia nei limiti di quanto previsto dall'ordinamento e/o in ausilio alle Forze dell'Ordine.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Appaltatore dovrà provvedere alle seguenti attività:

- Controllo del perimetro (interno ed esterno) del CAAT al fine di impedire intrusioni di soggetti non autorizzati. L'Appaltatore è tenuto ad effettuare interventi continuativi e mirati che impediscano il più possibile lo scavalco della recinzione lungo tutto il perimetro. È compito dell'Appaltatore organizzare dei pattugliamenti nei punti e negli orari strategici sia all'interno che all'esterno della recinzione. La recinzione ha una estensione di circa 3000 metri, ragione per cui occorrerà svolgere un pattugliamento costante volto a individuare tutti i punti utilizzati per accedere o fuoriuscire irregolarmente e, al contempo, monitorare le nuove aree dove viene impropriamente oltrepassato il perimetro;
- Controlli random per verificare la corrispondenza DDT/merci trasportate e per accertare che non vengano introdotte all'interno del CAAT persone, merci o rifiuti non autorizzati.

Le GPG dovranno provvedere all'allontanamento tempestivo di persone o mezzi introdotti nel Centro senza le necessarie autorizzazioni, trasmettendo opportuna segnalazione al Responsabile dell'Esecuzione del CAAT.

#### Art.20. TUTELA DELL'AMBIENTE

Tra i compiti della vigilanza sono comprese tutte le attività volte a tutelare l'ambiente all'interno del Centro. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Controllare il rispetto delle disposizioni stabilite dal Regolamento di Centro e dalle circolari del Direttore Generale in materia di rifiuti da parte di tutta l'Utenza del Centro (divieto di introdurre rifiuti dall'esterno, rispetto della Raccolta Differenziata utilizzando appositi contenitori, divieto di abbandono di rifiuti, ecc.).
- Verificare il corretto utilizzo del Deposito Temporaneo da parte degli utenti, provvedendo a verificare che nessuno vada a raccogliere merce destinata alla distruzione e garantendo il rispetto delle procedure di distruzione delle merci in coordinazione con l'Ufficio Agronomo del CAAT.

Tutti i trasgressori devono essere opportunamente identificati e segnalati al Responsabile dell'Esecuzione del CAAT.

#### Art.21. TUTELA DELLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Le GPG sono chiamate ad intervenire in caso di violazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, redigendo apposito verbale da trasmettere al Responsabile dell'Esecuzione. Inoltre, in via generale, le GPG supportano il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) del CAAT per il completo rispetto della normativa antinfortunistica ed antincendio e per gli adempimenti relativi al piano di prevenzione incendi, nonché intervengono in caso di emergenze (i.e. incendio/evacuazione)

#### Art.22. RISPETTO DELLA VIABILITÀ E DELLE NORME DI CIRCOLAZIONE

Le GPG sono chiamate a garantire il rispetto delle regole in materia di viabilità e circolazione all'interno del Centro: rispetto dei sensi di marcia, parcheggi, segnaletica, limiti di velocità, nonché intervenire in ausilio alle attività della portineria per la gestione ed il controllo dei flussi in entrata ed in uscita.

#### Art.23. INTERVENTO SU ALLARMI

Il servizio di intervento su allarme, ai sensi di quanto contenuto nel D.M. 269/2010 articolo 3 comma 2 lett. g), consiste nel “*servizio di vigilanza ispettiva non programmato svolto dalla guardia giurata a seguito della ricezione di un segnale di allarme, attivato automaticamente ovvero dall’utente titolare del bene mobile ed immobile*”.

L’intervento dovrà essere svolto nelle modalità e con le dotazioni previste nel D.M. 269/2010 Sezione III^ punto 3.e.

Tale servizio verrà eseguito, sia in caso di attivazione dell’allarme automatico sia in caso di attivazione manuale, o dalle GPG eventualmente presenti in turno o da personale di CAAT.

In casi di emergenza, la Control Room, presidiata 24 ore su 24, attiverà le procedure previste nel CPI (Certificato Prevenzione Incendi) e nei Piani di Emergenza per le aree comuni e gli uffici CAAT.

L’operatore della Control Room dovrà quindi gestire tali segnalazioni garantendo un intervento tempestivo ed efficace e producendo un report riepilogativo a fine intervento.

Nel caso in cui vengano riscontrate oggettive ipotesi di reato, il Capo Turno dovrà segnalare l’accaduto alle Autorità competenti, nonché, laddove necessario, attivare la propria Centrale Operativa che dovrà far pervenire un’autopattuglia a supporto della risorsa interna, entro 15 minuti dalla chiamata. Del suddetto intervento, dovrà essere data pronta comunicazione al Responsabile dell’Esecuzione del CAAT (e/o suo delegato) per la relativa contabilizzazione che avverrà - a consuntivo - alla medesima tariffa propria del servizio ordinario.

#### Art.24. SERVIZIO DI SCORTA/TRASPORTO VALORI

L’Appaltatore dovrà garantire:

- il servizio di scorta valori per il trasferimento degli incassi di cui al precedente art. 11.7 dall’Ufficio Badge sito presso l’Ed. 10, all’Ufficio Amministrativo sito presso l’Ed. 11, da effettuarsi quotidianamente.
- Il servizio di trasporto valori dal Centro Agroalimentare di Torino presso l’Istituto Bancario indicato dalla Committente (attualmente presso uno sportello ubicato nel Comune di Rivoli), da effettuarsi tre volte a settimana.

Si rende noto che le somme oggetto dei singoli trasferimenti non eccedono, di regola, l’importo di 100.000,00 Euro. Resta tuttavia onere dell’Appaltatore garantire il servizio, adeguandone la prestazione, anche nell’ipotesi in cui il trasferimento di somme di denaro dalla sede della Committente dovesse riguardare importi accedenti i 100.000,00 Euro.

## Art.25. SERVIZI STRAORDINARI SU RICHIESTA

### 25.1 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il Committente si riserva, per esigenze emergenziali di pronto intervento sopravvenute, di richiedere la presenza di risorse aggiuntive, rispetto a quelle previste all'art. 7, alle medesime condizioni economiche orarie dell'Offerta.

A tal fine, l'Appaltatore si impegna a garantire la presenza presso il Centro, di:

- N° 1 autopattuglia, con operatore di vigilanza di supporto, entro massimo un'ora dalla richiesta della stazione Appaltante o dal Capo Turno;
- N° 1 risorsa (ASS/GPG) aggiuntiva, entro massimo 2 ore dalla richiesta.

### 25.2 SERVIZIO EXTRA

Il Committente, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di richiedere la presenza di risorse aggiuntive, fino a un massimo di 4 (quattro) rispetto a quelle previste dall'art. 7 ed alle medesime condizioni economiche orarie dell'Offerta. L'Appaltatore si impegna a garantire la presenza in loco del personale richiesto entro un termine massimo di 6h.

## Art.26. DESCRIZIONE DEL NUOVO SISTEMA ACCESSI

Il CAAT è una struttura ad accesso regolamentato, lo stesso infatti:

- è consentito ad operatori professionali di CAAT e alle diverse categorie di operatori dei settori ortofrutticoli preventivamente accreditati e/o tesserati;
- può essere pedonale o veicolare;
- può comportare l'acquisto di un titolo d'accesso o essere a titolo gratuito;
- se è a pagamento, prevede una molteplicità di tariffe;
- prevede delle limitazioni d'orario a seconda delle categorie d'utenza;
- prevede fasi preventive (es: accreditamento/tesseramento/acquisto dei titoli di accesso).

Il CAAT, nel corso di questi ultimi anni, è stato interessato da un processo di ammodernamento del Sistema di Accessi (Nuovo Sistema Accessi), che ha consentito, in breve, di:

- Ammodernare l'infrastruttura (sia a livello hardware che software, con conseguente maggior digitalizzazione);
- Semplificare sia le procedure d'accesso (snellimento delle categorie e dei piani tariffari) che i flussi di accesso (lettura targhe);
- Implementare le metodologie di accreditamento/tesseramento/acquisto dei titoli di accesso (tramite portale web e cassa automatica), dando la possibilità all'utenza di essere indipendente nei processi sopra descritti.

Seppur si tratti di miglioramenti apportati nel processo di tesseramento/accesso al Centro, occorre che l'utenza fruitrice del servizio, un po' per abitudine e un po' per tradizione, venga supportata nei primi mesi e fino a che l'intero "Nuovo Sistema Accessi" non risulti a pieno regime. Ne deriva che l'Ufficio Badge sarà di fondamentale importanza in questa fase e che la/le figura/e ad esso associate, risultino particolarmente capaci e pro-attive nell'accompagnare questa transizione e nel supportare l'utenza e che abbiano particolare dimestichezza nell'uso delle tecnologie e delle apparecchiature informatiche.