

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA ITIS  
via G. Pascoli n. 31 – 34129 TRIESTE**

**C.I.G. n. 788853837E**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**SERVIZIO DI VIGILANZA  
DELLE STRUTTURE DELL'A.S.P. ITIS**

## CAPITOLO I

### SERVIZIO DI VIGILANZA DELLE STRUTTURE DELL'A.S.P. ITIS

#### 1.1. PREMESSA

L'A.S.P. ITIS (d'ora in avanti ITIS) nasce dalla trasformazione dell'Istituto Triestino per gli interventi sociali avvenuta a seguito della legge regionale del Friuli Venezia Giulia n. 19/2003. Lo statuto, approvato nel 2005, dichiara che «Finalità primaria dell'Azienda è l'assistenza alle persone anziane, nel rispetto della loro dignità e personalità. A tal fine l'Azienda opera nel campo della prevenzione e della riabilitazione della non autosufficienza e provvede all'accoglimento residenziale dei soggetti per i quali risulta non praticabile il mantenimento nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, assicurando livelli qualitativi di eccellenza». L'ITIS offre servizi di tipo semiresidenziale e residenziale per persone autosufficienti e non autosufficienti (centro diurno di aggregazione per anziani autosufficienti, comunità alloggio per autosufficienti, accoglimento diurno per persone non autosufficienti, accoglimento temporaneo/residenziale o sollievo in struttura protetta per non autosufficienti), oltre alla promozione e diffusione di servizi domiciliari appropriati alla situazione sociale della città di Trieste.

#### 1.2 OGGETTO E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente capitolato disciplina il servizio di vigilanza presso l'A.S.P. ITIS.

Le attività specifiche del servizio rispondono alla medesima finalità di security: garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone e la tutela dei beni mobili ed immobili aziendali, definendo gli standard minimi di prestazione richiesti che saranno integrati dalle proposte progettuali di miglioramento.

Il servizio concerne il complesso delle seguenti attività:

- ▶ Vigilanza volta ad evitare l'allontanamento delle persone anziane non autosufficienti dal comprensorio di Via Pascoli 31, quando non accompagnate da persone autorizzate;
- ▶ custodia delle chiavi di tutto il comprensorio;
- ▶ vigilanza sulla sostanza immobiliare e mobiliare aziendale.
- ▶ telesoccorso degli utenti del comprensorio di via della Valle n. 8 a Trieste;
- ▶ compiti in materia di sicurezza.

Il servizio viene erogato 24 ore su 24, da 2 operatori; il personale di turno non può abbandonare il presidio prima di aver ricevuto il cambio.

Alla Ditta è richiesta una unitarietà tecnica-funzionale della modalità esecutiva del servizio, scaturente dall'oggetto dell'appalto, dalla situazione materiale (condivisione della strumentazione/apparecchiature) e logistica (comprensorio unico di aree interne/esterne pari a mq. 33.608) dei luoghi entro cui operare.

Nell'esecuzione del contratto va garantita e sviluppata l'unitarietà funzionale delle attività di cui all'art. 1.5, tenuto conto della necessità di assicurare l'intercambiabilità del gruppo di lavoro di presidio, attraverso un'unica risposta d'intervento che assicuri rapidità di scelte, interventi e soluzioni.

### 1.3 DESTINATARI PRINCIPALI DEL SERVIZIO: ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI UTENTI DELL’A.S.P. ITIS

Il servizio di vigilanza è attualmente commisurato alla necessità di tutelare gli anziani non autosufficienti accolti nella struttura ITIS di III livello, nuclei N3, di cui al D.P.Reg. 144/2015 e s.m.i. (411 persone residenti nei tre piani dell’edificio principale e nell’edificio S. Giusto), distribuiti attualmente in nove residenze differenziate per profilo assistenziale.

Durante lo svolgimento dell’attività, dovranno essere messe in atto tutte le misure e strumenti per evitare che le persone disorientate e/o non abili a provvedere a se stesse, si allontanino dal comprensorio, se non accompagnate da persone autorizzate. Gli anziani assistiti normalmente appartengono alla quarta età e si trovano in condizioni di non autosufficienza (attualmente, a fronte di 411 p/l, vi risiedono 341 persone anziane in carrozzina), di regola grave, di cui una parte affetta da deficit cognitivi tali da renderli non in grado di badare a se stessi. Tali persone saranno di volta in volta segnalate dai rispettivi referenti di nucleo, anche con la consegna di una fotografia della persona, al fine di consentire al personale il loro riconoscimento “a vista” e fermo all’uscita del comprensorio. Per tale motivo gli addetti al servizio dovranno recarsi a conoscere direttamente l’anziano segnalato dal referente di nucleo, in modo da essere facilitati ad individuare chi cerchi di uscire dal comprensorio senza l’aiuto di un accompagnatore.

Considerata la fragilità degli utenti dell’A.S.P. ITIS, viene richiesto un attento ed accurato controllo mediante l’osservazione diretta delle uscite e, nel caso si presentasse la situazione di cui sopra, sono richiesti comportamenti dissuasivi, con atteggiamenti cortesi e rispettosi del disagio; nel contempo andrà contattato il personale di residenza affinché provveda tempestivamente a prendere in carico l’assistito, temporaneamente fermato all’uscita, al fine esclusivo di garantirne l’incolumità ed evitare un danno grave alla persona.

Il servizio va svolto ogni giorno dell’anno, 24 ore su 24, senza alcun tipo di deroga, dalle due figure operative che compongono la squadra di lavoro.

### 1.4 TIPOLOGIA DELLE RESIDENZE

Nome residenza e ubicazione nel comprensorio		Distribuzione posti letto in ogni singolo nucleo di ogni singola residenza
Ala est EDIFICIO STORICO		
I piano	Margherita	A28 - B26
II piano	Ciclamino	A30 -B26
III piano	Tulipano	A31
Corpo centrale EDIFICIO STORICO		
III piano	Narciso	A23-B21
Ala ovest EDIFICIO STORICO		
I piano	Bucaneve	A29-B21
II piano	Iris	A21-B21
III piano	Stella Alpina	A20-B20

Edificio S. GIUSTO		
II piano	Quercia	A17-B30
III piano	Palma	A17-B30

**Tot posti letto massimi occupabili: 411**

**Margherita.** Le persone qui residenti hanno perlopiù un'elevata disfunzionalità organica, prevalentemente fisica, possono presentare anche problemi cognitivi e moderati disturbi del comportamento. La presenza di persone con deterioramento cognitivo richiede grande attenzione, sia per garantire una buona convivenza tra le persone con bisogni diversi, sia per garantire la necessaria tutela nei confronti di coloro che hanno ridotte capacità cognitive e che si spostano anche autonomamente nella struttura.

**Ciclamino.** Nei due nuclei risiedono persone con problemi di dipendenza nelle attività quotidiane e/o con forme di deterioramento cognitivo senza gravi disturbi comportamentali.

**Tulipano e Stella Alpina.** Sono residenze ove risiedono generalmente persone con grave deterioramento cognitivo e con problemi comportamentali di varia natura; a volte sono persone che manifestano un comportamento disturbato e disturbante, che possono mettere in pericolo la loro incolumità e quella di chi sta loro vicino a causa del loro disorientamento, della graduale perdita di memoria, dell'orientamento, della capacità di riconoscere le persone, di comprensione, nonché dell'uso del linguaggio e della capacità di giudizio. Per la maggior parte non riconoscono la propria camera, il proprio letto e i propri oggetti personali.

**Narciso.** Nei due nuclei, prevalgono persone anziane con malattie cronico degenerative o moderatamente instabili, con compromissione motoria. Possono essere altresì presenti persone con lievi e moderati problemi cognitivi e lievi disturbi del comportamento.

**Bucaneve.** Nei due nuclei risiedono persone tendenzialmente orientate con discreta capacità cognitiva che possono mantenere ancora una buona autonomia nelle attività della vita quotidiana e negli spostamenti autonomi.

**Iris.** Le persone accolte nei due nuclei presentano in prevalenza bisogni sociosanitari. Gli accolti sono generalmente anziani in grado di autodeterminarsi e decidere dell'organizzazione delle loro giornate, limitatamente possono essere presenti persone con problemi cognitivi lievi.

**Quercia e Palma.** Le persone che vivono in queste residenze per lo più presentano bisogni sanitari di elevata rilevanza, associati ad alto bisogno assistenziale. Sono presenti anche persone affette da demenza in fase evoluta, terminale e con marginali disturbi comportamentali. Le persone che presentano disturbi di comportamento di solito presentano una compromissione fisica e ridotta capacità di deambulazione.

## **1.5 SERVIZIO UNITARIO, ATTIVO SULLE 24 ORE.**

Presso il comprensorio, oltre le nove residenze per anziani non autosufficienti (411 persone), trovano anche ubicazione: l'RSA "S. Giusto" (36 posti letto), la sede del Corso di laurea in Fisioterapia, gli uffici aziendali, la sede della Fondazione "Ananian".

Oltre le 447 persone che risultano accolte nel comprensorio, vi lavorano 450 persone e l'afflusso giornaliero di visitatori/familiari supera i 500 accessi.

La porta d'accesso al comprensorio di via Pascoli 31 deve restare chiusa in orario notturno, 22.00-06.00, l'eventuale richiesta d'entrata va verificata ed autorizzata di volta in volta; nella fascia oraria restante l'accesso rimane aperto, fermo restando il controllo diretto del

flusso in entrata e particolare attenzione va posta al flusso in uscita, come specificato all'art. 1.3.

L'orario di visite per le residenze è il seguente: 9,00-13,00 e 16,00-20,00.

In esito alle attività di cui al presente articolo, la Ditta ha l'obbligo di segnalare all'ITIS eventuali situazioni di rischio dovute a criticità comportamentali delle persone anziane disorientate, a carenze dei presidi di sicurezza, a carenze di carattere edile, ecc., affinché siano attivate tutte le misure compensative sia di emergenza che programmate volte alla riduzione del rischio. Per quanto riguarda la prevenzione, andrà effettuato il continuo monitoraggio dei sistemi, dispositivi ed attrezzature finalizzati alla sicurezza antincendio esistenti.

La Ditta si impegna ad attuare una continua e proficua collaborazione con il coordinatore dei servizi alla persona per quanto attiene il rischio di allontanamento di persone anziane disorientate dal comprensorio, con l'RSPP dell'ITIS al fine di ottenere il mantenimento delle migliori condizioni di sicurezza possibili e prevenzione dei rischi, con il referente del servizio tecnico per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti

La Ditta, nel caso rilevi delle importanti criticità nello svolgimento del servizio, dovrà:

\*dare comunicazione immediata al DEC e/o RUP o, qualora non presenti, al Direttore Generale;

\*chiamare le forze dell'ordine all'occorrenza.

Le attività specifiche del servizio rispondono alla medesima finalità di security degli anziani, lavoratori, visitatori e dei beni aziendali.

Nel servizio di vigilanza rientrano, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito elencate:

- ▶ il servizio di presidio e controllo di sicurezza delle persone anziane, di cui all'art.1.3;
- ▶ la vigilanza sulla sostanza immobiliare e mobiliare aziendale, contro atti vandalici, furti, ecc. A causa dei numerosi furti vanno previste forme di particolare attenzione rispetto alle verifiche lecite (es. controllo casuale degli automezzi in uscita). Va verificata a campione l'uscita di apparecchiature, strumentazioni, colli voluminosi e quanto possa essere riconducibile ad una eventuale sottrazione di beni dell'ITIS. E' lecita l'uscita di beni di proprietà dell'ITIS (apparecchiature, mobili, P.C., ecc.) previa esibizione di apposito documento rilasciato dall'ufficio preposto e comprovante l'autorizzazione al trasporto. In questi casi verranno effettuati i relativi riscontri registrando il nominativo delle persone, dell'eventuale Ditta, le motivazioni dell'uscita dei beni;
- ▶ l'intervento, in caso di richiesta da parte dei referenti aziendali ITIS e/o dell'infermiere di residenza, per allontanare dal comprensorio persone non autorizzate e/o aggressive/violente;
- ▶ l'intervento, in caso di situazioni anomale o di pericolo segnalate da parte del personale socio assistenziale-sanitario, al fine di garantire l'incolumità delle persone;
- ▶ il controllo e la gestione delle immagini provenienti dall'impianto di videosorveglianza;
- ▶ la gestione degli allarmi antintrusione (attivazione a chiusura uffici e disattivazione allo loro riapertura);
- ▶ nella fascia oraria 20.00-6.00, sono previsti almeno n. 2 giri di controllo interni, da effettuarsi con modalità e attrezzature a carico della Ditta, nell'intero comprensorio di Via Pascoli 31; il giro di ispezione completo dei due edifici comprende l'attraversamento di tutte le residenze e la perlustrazione dei vani scale, dei

sotterranei e spazi aperti. Nel giro d'ispezione va garantita la reperibilità continuativa ed immediata con la postazione fissa di via Pascoli 31. Nel corso di ogni singola ispezione notturna, la Guardia Particolare Giurata (GPG) deve provvedere a verificare lo stato generale dei luoghi, riscontrando eventuali contesti anomali, che potrebbero generare situazioni di rischio e di pericolo, attivando nel contempo tutte le procedure di propria competenza;

- ▶ nella comunità alloggio di via della Valle, 8 - Trieste va garantito il servizio di telesoccorso, in ognuno dei 19 appartamenti, a beneficio degli anziani che vi dimorano. In caso di emergenza la centrale operativa allertata deve inviare in via della Valle 8 una pattuglia automunita, collegata alla centrale stessa. L'installazione del relativo impianto, la sua manutenzione, la provvista delle linee di collegamento con centrale attiva della Ditta 24 h/24, i diritti d'intervento di autopattuglie sulle chiamate d'allarme ed ogni altro onere sono ad esclusivo carico dell'appaltatore e sono comprese nel canone mensile del servizio oggetto dell'appalto. Va gestita anche la custodia delle chiavi dei singoli appartamenti, al fine di garantire l'accesso in caso di necessità. Il servizio di telesoccorso potrà essere attivato in corso di appalto anche in altri siti aziendali collocati nel territorio del Comune di Trieste;
- ▶ la corretta conservazione delle chiavi dei locali, con modalità tali da consentire l'immediata consegna ai soggetti abilitati all'accesso nei predetti ambienti;
- ▶ l'intervento della GPG in caso di allarme antintrusione presso la sede di via Pascoli. A fronte dell'eventuale attivazione del sistema d'allarme antintrusione, l'operatore che presidia la postazione fissa segnalerà l'allarme alla propria centrale operativa e procederà alla verifica diretta; in caso di criticità attiverà immediatamente l'intervento dell'autopattuglia di zona dando le coordinate di allarme. Si precisa che il canone mensile per il servizio è comprensivo degli eventuali interventi di autopattuglia.

La "centrale operativa" deve essere conforme alle caratteristiche tecniche previste dalla normativa vigente, deve essere presidiata e attiva 24 ore su 24 e dovrà essere in grado di garantire la direzione unitaria, la costante controllabilità, il coordinamento e l'assistenza del personale operante.

Di seguito si indicano altre attività esercitate in modo intercambiabile dal gruppo di lavoro di presidio fisso presso la sede di via Pascoli 31, Trieste:

- a) accurato controllo e regolazione delle uscite per evitare l'allontanamento degli utenti anziani non autosufficienti, come meglio dettagliato all'art. 1.3;
- b) controllo e regolazione degli accessi, filtrando l'accesso alle residenze, uffici e servizi interni negli orari stabiliti; controllo accesso carraio (garantendo la regolare apertura e chiusura degli accessi carrai), previa verifica delle autorizzazioni all'accesso, nonché verifica del rispetto delle direttive di movimentazione e parcheggio impartite dall'ITIS, oltre a fornire supporto alle attività di manovra e transito agli autoveicoli di dimensioni rilevanti;
- c) attività di prima informazione: in prossimità della porta principale d'accesso è allestita una postazione, dotata di linea telefonica, internet, monitor. La prestazione comprende anche lo smistamento dei visitatori, l'eventuale ricezione di posta e sua consegna alla Segreteria aziendale e lo smistamento delle telefonate;
- d) custodia delle chiavi. Sul registro informatico dovrà essere tracciato il nominativo del richiedente autorizzato e l'orario di consegna e riconsegna;
- e) controllo e vigilanza sul divieto di fumo;
- f) controllo monitor e gestione immagini dell'impianto di videosorveglianza;

- g) delimitazione e segnalazione con appositi dispositivi (es. nastro di sicurezza,...) delle aree a rischio, nonché la messa in sicurezza di situazioni (finestre, letti elettrici, ascensore,...) che possono generare situazioni di pericolo immediato per anziani e lavoratori;
- h) monitoraggio degli allarmi e/o malfunzionamenti impianti (allarme ascensori, allarme fumo, sospensione fornitura elettrica, impianto riscaldamento, ecc.) con avvio delle procedure previste dall'ITIS per la prima fase dell'intervento del personale tecnico e delle imprese esterne;
- i) compiti in materia di sicurezza e coordinamento in caso di emergenza.

## **1.6 COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO PRESENTE IN SEDE**

La Guardia Giurata Particolare presente in loco (via Pascoli 31, Trieste) sulle 24 ore avrà il compito di coordinare presso il comprensorio di Via Pascoli l'intero servizio. L'intercambiabilità delle prestazioni di cui alle lettere a, b, c, d, e, f, g, h, i, di cui all'art.1.5 sarà decisa dalla GPG presente in loco, affinché sia sempre garantita una risposta rapida, efficace ed efficiente a qualunque situazione si dovesse presentare. La GPG dovrà comunque essere sempre in collegamento radio con la Centrale Operativa della Ditta.

## **1.7 CENTRALE OPERATIVA**

La Ditta deve, con l'avvio del contratto, essere in possesso di una centrale operativa nella provincia di Trieste, attiva tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, nonché di almeno una frequenza radio ad uso esclusivo del proprio personale.

La centrale operativa dovrà essere collegata via radio con la postazione fissa di via Pascoli 31.

## **1.8 REGISTRO INFORMATICO DI SERVIZIO**

Il servizio, di cui ai precedenti articoli, va assicurato garantendo un presidio costante 24 ore su 24, per l'intero anno, presso la postazione fissa del comprensorio di Via Pascoli 31 a Trieste, mediante un gruppo di lavoro composto da due operatori.

Gli addetti al servizio sono tenuti a documentare sul registro informatico l'attività espletata, dando evidenza dell'andamento generale del servizio, di tutti gli eventi anomali e/o critici. La postazione di P.C. e stampante collegata alla rete aziendale è a carico di ITIS. Il programma "registro informatico" è a carico della Ditta.

Gli eventi anomali/critici vanno inoltrati via pec alla segreteria dell'A.S.P. ITIS.

Nel registro informatico vanno comunque cronologicamente e sistematicamente annotati:

- 1) data, orario e nominativo dell'addetto montante e smontante dal servizio;
- 2) ogni evento che direttamente e/o indirettamente interessi il servizio (uscite autorizzate dei residenti, consegna e ritiro chiavi, ecc.).

Per i fatti ritenuti gravi ai fini della tutela dell'anziano non autosufficiente, della sicurezza delle persone e dei beni mobili ed immobili aziendali, dovrà essere informato tempestivamente il Direttore Generale e/o suo Vicario e il Dirigente del Servizio alla Persona, salvo indicazioni diverse che andranno ripartite di volta in volta per iscritto.

## **1.9 ARTICOLAZIONE SERVIZIO E MONTE ORARIO**

A garanzia del corretto espletamento del servizio il fornitore garantisce:

- un monte ore annuo delle Guardie Particolari Giurate pari ad almeno 8.760 ore, con una GPG presente 24 ore su 24, tutti i giorni dal lunedì alla domenica (7 giorni su 7);
- un monte ore annuo del personale di vigilanza passiva pari ad almeno 8.760 ore annue, tutti i giorni dal lunedì alla domenica (7 giorni su 7), sulle 24 ore;
- costante collegamento del gruppo di lavoro con la centrale operativa della Ditta;
- l'intervento della GPG negli alloggi di via della Valle 8 Trieste, a seguito di attivazione dell'allarme.

## **1.10 DOTAZIONI STRUMENTALI**

Per quanto riguarda le attività contemplate nei precedenti articoli, l'appaltatore è tenuto alla fornitura e/o messa a disposizione dell'intera attrezzatura, materiale e dotazioni occorrenti per l'accurato espletamento del servizio. In particolare, egli provvede alla messa a disposizione e manutenzione di un sistema di comunicazione radio che garantisca la copertura dei due edifici del comprensorio al fine di garantire la comunicazione e conseguentemente l'operatività degli addetti alla gestione del servizio. La Ditta dovrà garantire la continua operatività e funzionalità dei necessari sistemi di comunicazione tra la "centrale operativa" e i due operatori effettivamente copresenti in servizio, al fine di consentire la corretta gestione degli interventi.

In tal senso gli operatori in turno dovranno essere in possesso di apparati di comunicazione, dovranno essere sempre collegati tra loro oltre che con la Centrale Operativa della Ditta.

Si precisa che l'eventuale proposta migliorativa di un sistema elettronico interno di rilevazione delle ispezioni notturne interne è a carico del fornitore.

La Ditta dovrà altresì garantire un canale di comunicazione dedicato con gli operatori socio assistenziali-sanitari.

## **1.11 PERSONALE**

Prima dell'inizio del servizio appaltato, dovrà essere comunicato il nominativo del responsabile, di cui all'art 1.13, incaricato della gestione del contratto, con recapito telefonico mobile, referente nei rapporti con l'ITIS, reperibile tutti i giorni nell'arco delle 24 ore, in grado di risolvere eventuali problemi connessi all'espletamento del servizio.

Si sottolinea che la qualità del personale incaricato assume un'influenza significativa sul livello dell'esecuzione del contratto.

La particolare configurazione dell'utenza anziana non autosufficiente, l'elevato numero di persone e di accessi in entrata/uscita, richiedono in capo al personale effettivamente utilizzato nell'appalto particolari requisiti, tra cui:

- conoscenza dei luoghi e delle persone disorientate segnalate;
- capacità di osservazione e analisi;
- disponibilità e buona capacità di relazione interpersonale;
- capacità di reazione di fronte ad eventi anomali o critici (ad es. agitazione/aggressività della persona disorientata).

L'organico dovrà essere costituito da un numero adeguato di addetti, in grado di assicurare la regolarità e continuità del servizio. L'organizzazione del fornitore dovrà tendere a ridurre al minimo possibile il turnover del personale, al fine di favorire una migliore conoscenza degli utenti residenziali, dei locali e delle esigenze e specificità del servizio in oggetto.

Il numero delle unità previste dovrà tenere conto delle esigenze di turnazione per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

In caso di inserimento di nuovo personale, dovrà essere effettuato un affiancamento che garantisca l'acquisizione delle informazioni inerenti il servizio. L'affiancamento dovrà essere comunicato formalmente al Direttore dell'esecuzione del contratto, indicando l'orario di servizio. Il costo delle ore di affiancamento sarà ad esclusivo onere del fornitore. Nel progetto tecnico l'operatore economico illustrerà l'organico che verrà adibito per l'espletamento del servizio, con l'indicazione, per ciascuna figura, di CCNL applicato, inquadramento, monte ore contrattuale e mansioni attribuite nell'ambito dell'appalto.

E' richiesta inoltre un'abilità nell'esprimersi correttamente nella lingua italiana, oltre all'abilità nell'uso dei sistemi informatici.

La Ditta deve garantire l'assegnazione di personale professionalmente titolato, capace ed idoneo alle mansioni specifiche, in conformità alla vigente normativa ed alle specifiche del presente Capitolato.

Il personale deve osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e particolari in vigore presso l'Azienda.

La Ditta dovrà effettuare l'immediata sostituzione dell'addetto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione delle prestazioni richieste, anche in ragione di eventuali disservizi causati durante l'attività lavorativa o di comportamenti non consoni all'ambiente a cui è assegnato. La Ditta si impegna a procedere alla sostituzione con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità entro il termine di cinque giorni dal ricevimento della comunicazione da parte dell'ITIS.

Il personale addetto, del cui operato risponde ad ogni effetto la Ditta, deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, mantenere un contegno irreprensibile e decoroso, adeguato all'ambiente dell'Azienda, rispettoso e collaborativo nei riguardi degli anziani.

Il personale addetto, pur nelle diverse qualifiche di appartenenza, rappresenta l'ITIS nei confronti di terzi ed è tenuto a garantire in qualsiasi situazione un comportamento improntato alla massima educazione e rispetto.

La Ditta è tenuta a:

- a) comunicare, prima dell'immissione in servizio, i nominativi del personale (con indicazione delle esatte generalità e qualifica contrattuale);
- b) inoltrare mensilmente i turni mensili (pianificazione e consuntivo) relativi al personale in servizio;
- c) rendicontare annualmente il piano formativo ed i corsi effettivamente attivati;
- d) garantire la stabilità del gruppo di lavoro, per agevolare la conoscenza degli utenti aziendali ed in particolar modo delle persone disorientate;
- e) far rispettare agli addetti della Ditta tutte le norme inerenti alla sicurezza.

Gli addetti devono vestire una divisa sempre pulita, con il contrassegno della Ditta, essere forniti di cartellino nominativo di riconoscimento ben visibile ed in nessun caso, per quanto concerne la figura di guardia giurata, vanno esibite armi.

Il Committente non è tenuto a mettere a disposizione del personale della Ditta locali spogliatoio, ad ogni modo si riserva la facoltà di porre apposito locale in comodato all'appaltatore, con arredo, manutenzione ordinaria e pulizia a carico di questi e sotto la sua piena responsabilità anche agli effetti del D. lgs. 81/08 e s.m.i.

La Ditta è obbligata a svolgere a proprio carico e periodicamente per il proprio personale esercitazioni pratiche d'evacuazione, corsi di addestramento/aggiornamento e riqualificazione, anche promossi e definiti dall'ITIS, al di fuori degli orari di servizio previsti dal presente Capitolato, in materia di protezione e prevenzione, approfondimento

delle tematiche riguardanti la comunicazione, la demenza, ecc.

Il rapporto con gli utenti dell' ITIS dev'essere impostato sul pieno rispetto della loro dignità e cortesia nell'approccio. Va evitata ogni forma indebita e confidenziale; in particolare è d'obbligo rivolgersi agli utenti e familiari in terza persona.

Agli addetti è fatto assoluto divieto di accettare dagli anziani o loro familiari omaggi o doni anche d'uso, ed utilizzare le apparecchiature e le attrezzature presenti sul luogo di lavoro per scopi personali (telefoni, internet, ecc.). Inoltre è fatto obbligo a tutti gli addetti di consegnare al responsabile aziendale ITIS ogni oggetto eventualmente rinvenuto.

Il personale sarà tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alle leggi vigenti in materia.

Durante lo svolgimento delle mansioni e la permanenza all'interno dei locali dell'ITIS, il personale del Fornitore non potrà fumare e dovrà inoltre limitare l'uso del telefonino e del computer alle esigenze lavorative.

La Ditta in sede di esecuzione, dovrà avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuto responsabile in caso di ritardi, danni, errori e/o omissioni; dovrà attenersi a far rispettare al proprio personale le procedure, i protocolli aziendali e le buone regole della vita comunitaria vigenti all'ITIS, oltre a tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza di cui al D. lgs. 81/08 e s.m.i.

La Ditta deve inoltre:

- f) garantire che sulle 24 ore almeno un operatore sia anche guardia particolare giurata, secondo quanto stabilito dal Titolo IV del TULPS, munita di decreto di approvazione di guardia giurata od operatore degli Stati membri dell'Unione Europea, per i quali siano stati riconosciuti i requisiti, i presupposti e le condizioni necessarie per lo svolgimento dell'attività di vigilanza;
- g) garantire l'adeguata formazione/affiancamento per i nuovi inserimenti lavorativi, nonché la formazione permanente ed aggiornamento per il personale in forza, sia sulle innovazioni normative che interessano le prestazioni richieste, sia sulle procedure aziendali dell'A.S.P. ITIS;
- h) garantire che per ogni turno di lavoro i due operatori contemporaneamente presenti siano in possesso dell'attestato di idoneità tecnica all'espletamento dell'incarico di addetto antincendio in attività a rischio incendio elevato (corso 16 ore con esame di idoneità superato), di attestato di formazione per addetti al primo soccorso, di attestato di partecipazione al corso formativo di "Abilitazione alla manovra di emergenza sugli ascensori", del tipo presente nel comprensorio.
- i) garantire ad ogni operatore la dotazione personale di dispositivi di protezione individuali (DPI) idonei.

## **1.12 FORMAZIONE**

Il Fornitore dovrà effettuare a proprio carico corsi di formazione e successivamente di aggiornamento obbligatori per il personale, nelle materie relative al servizio oggetto dell'appalto.

La formazione dovrà riguardare almeno i seguenti argomenti: modalità di esecuzione del servizio, prevenzioni dei rischi derivanti dagli ambienti di lavoro, relazionarsi con persone fragili e/o affette da demenza, procedure e protocolli. L'attività di formazione del personale dovrà essere svolta in stretta collaborazione con l'ITIS e in particolare con il Servizio alla Persona, il Servizio Tecnico e la RSPP, soprattutto per quanto concerne la conoscenza delle procedure di gestione di emergenze (allontanamento anziani dai nuclei di residenza,

centralini dei sistemi antintrusione, allarme guasti e incendio, ecc.).

Sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente all'entrata in servizio l'acquisizione da parte dei propri dipendenti delle procedure necessarie.

Poiché il personale sarà dotato di P.C. con accesso ad internet, dovrà essere in grado di usare dette attrezzature, già dall'inizio del servizio.

L'ITIS si riserva la facoltà di partecipare gratuitamente con propri incaricati ai corsi di aggiornamento, la Ditta dovrà pertanto fornire il calendario dell'aggiornamento.

### **1.13 REFERENTE UNICO DEL SERVIZIO**

Il Fornitore dovrà indicare il nominativo della persona e del suo sostituto cui l'ITIS possa far riferimento quale responsabile unico per qualsiasi esigenza relativa alla gestione dell'appalto. Questo sarà incaricato dell'organizzazione generale, della verifica e dell'esecuzione del servizio reso, dovrà essere munito di ampia delega e con i più ampi poteri a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di esecuzione del contratto d'appalto e dovrà essere immediatamente rintracciabile nell'intero arco di servizio. Tale referente dovrà essere in possesso di idonea qualifica professionale e di esperienza almeno triennale nella posizione di responsabile/referente di servizi similari o paragonabili a quelli oggetto del presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà pertanto comunicare anche il nome ed il recapito telefonico mobile dell'incaricato ed eventuali sostituti, che assumeranno automaticamente compiti e responsabilità del coordinatore unico del servizio in caso di irreperibilità, anche temporanea, del medesimo.

Il Fornitore, nella persona del suo referente del servizio unitario, si impegna ad attuare una continua e proficua collaborazione con il RUP, il Direttore dell'esecuzione, il RSPP aziendale ITIS, il Coordinatore dei servizi alla persona ed il Servizio Tecnico.

In particolare il referente unico del servizio dovrà:

- assumere piena conoscenza delle condizioni contrattuali;
- assicurare lo svolgimento delle attività contrattuali;
- garantire un costante raccordo tra le attività oggetto del contratto e gli uffici dell'ITIS;
- essere reperibile 24 ore su 24.

## **CAPITOLO II**

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **2.1 . TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI**

Si applica la vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.) e la vigente regolamentazione dell'Ente in materia.

L'ITIS, in qualità di titolare del trattamento dei dati, designerà la Ditta quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali strettamente inerenti allo svolgimento del servizio di cui al presente Capitolato. La designazione non può essere rifiutata e comporterà l'obbligo, per il Fornitore, di uniformare il proprio operato alle disposizioni normative di cui al citato decreto legislativo e alle misure adottate dall'ITIS in materia di sicurezza e di tutela della riservatezza.

#### **2.2. PERSONALE**

Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno riguardoso e corretto, in special modo nelle relazioni con le persone anziane e loro familiari, alle cui istanze va riservata disponibilità e attenzione.

Gli obblighi di comportamento previsti dal Codice di Comportamento approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'ITIS n. 19/18 del 7 maggio 2018, disponibile sul sito internet [www.itis.it](http://www.itis.it), nella sezione "Amministrazione Trasparente", alla voce *Disposizioni generali – Altri contenuti*, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, ai dipendenti e ai collaboratori a qualsiasi titolo dei Fornitori.

#### **2.3. PENALI**

Qualora vengano accertate a carico del Fornitore violazioni delle disposizioni contenute nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nel progetto tecnico, e comunque mancanze e/o disservizi rilevanti per la regolare esecuzione delle prestazioni, l'ITIS potrà applicare penali nei confronti del Fornitore stesso nei casi e con le modalità descritte nello schema di contratto di appalto.

#### **2.4. DIVIETO DI INTERRUZIONE DEI SERVIZI**

Il servizio non potrà essere interrotto per alcun motivo; a tal fine il Fornitore si impegna a sostituire tempestivamente i propri operatori che risultassero assenti per qualsiasi causa. Trattandosi di servizio di pubblico interesse considerato essenziale, il Fornitore garantisce ed assicura l'erogazione del servizio unitario sopra descritto, sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da accordi in applicazione alla normativa sui servizi definiti come essenziali.

## **2.5. STRUMENTI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E CONTROLLO**

Il Direttore dell'esecuzione impartisce all'esecutore tutte le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite ordini di servizio, che devono riportare, nella loro forma scritta, sinteticamente, le ragioni tecniche e le finalità perseguite alla base dell'ordine e devono essere comunicati al Responsabile Unico del Procedimento (di seguito "RUP"). Il Fornitore è tenuto ad uniformarsi alle disposizioni contenute negli ordini di servizio.

Il Direttore dell'esecuzione redige i processi verbali di accertamento di fatti, che devono essere inviati al RUP e le relazioni per il RUP medesimo.

## **2.6. ATTIVITA' DI CONTROLLO**

Il Direttore dell'esecuzione svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione o affidamento.

In relazione alla specificità del servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del Direttore dell'esecuzione sono indirizzate a valutare i seguenti profili:

- la qualità del servizio, intesa come aderenza o conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel presente Capitolato ed eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell'offerta;
- l'adeguatezza delle prestazioni e il raggiungimento degli obiettivi;
- il rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento del servizio;
- l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte.

Il controllo è condotto nel corso dell'intera durata del rapporto e deve essere realizzato con criteri di misurabilità della qualità, sulla base di parametri oggettivi, non limitati al generico richiamo delle regole dell'arte. Gli esiti del controllo debbono risultare da apposito processo verbale.

Il Direttore dell'esecuzione segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione da parte del RUP delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento nei casi consentiti.

## **2.7. AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Direttore dell'esecuzione, sulla base delle disposizioni del RUP, dopo che il contratto è divenuto efficace, dà avvio all'esecuzione della prestazione, fornendo all'esecutore tutte le istruzioni e le direttive necessarie, e redigendo, qualora sia indispensabile in relazione alla natura e al luogo di esecuzione delle prestazioni, apposito verbale firmato anche dall'esecutore, nel quale sono indicati:

- le aree e gli eventuali ambienti dove si svolge l'attività;
- la descrizione dei mezzi e degli strumenti eventualmente messi a disposizione dall'ITIS, compresa la dichiarazione attestante che lo stato attuale degli ambienti è tale da non impedire l'avvio o la prosecuzione dell'attività'.

Quando, nei casi consentiti dall'articolo 32 del D.Lgs. 50/2016, è disposta l'esecuzione anticipata, il Direttore dell'esecuzione indica nel verbale di avvio quanto predisposto o somministrato dall'esecutore per il rimborso delle relative spese.

Quando, nei casi previsti dall'articolo 32, comma 8 del D.Lgs. 50/2016, il Direttore dell'esecuzione ordina l'avvio dell'esecuzione del contratto in via di urgenza, indica nel verbale di consegna le prestazioni che l'esecutore deve immediatamente eseguire.

Nell'ipotesi in cui l'esecutore non adempia secondo le modalità indicate nel verbale di cui al comma precedente, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

## **2.8. VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DEL FORNITORE E DEL SUBAPPALTATORE**

Con riferimento alle prestazioni eventualmente affidate in subappalto, il direttore dell'esecuzione svolge le seguenti funzioni:

- a) verifica la presenza sul luogo dell'esecuzione del contratto delle imprese subappaltatrici autorizzate, nonché dei subcontraenti, che non sono subappaltatori, i cui nominativi sono stati comunicati alla stazione appaltante ai sensi dell'articolo 105, comma 2 del D.Lgs. 50/2016;
- b) controlla che i subappaltatori e i subcontraenti svolgano effettivamente la parte di prestazioni ad essi affidate, nel rispetto della normativa vigente e del contratto stipulato;
- c) registra le contestazioni dell'esecutore sulla regolarità delle prestazioni eseguite dal subappaltatore e, ai fini della sospensione dei pagamenti all'esecutore, determina la misura della quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione;
- d) provvede, senza indugio e comunque entro le ventiquattro ore, alla segnalazione al RUP dell'inosservanza, da parte dell'esecutore, delle disposizioni di cui all'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento da parte del fornitore, il Direttore dell'esecuzione coadiuva il RUP nello svolgimento delle attività di verifica dei requisiti di capacità tecnica ai sensi dell'articolo 89, comma 9 del D.Lgs. 50/2016.

## **2.9. CONTROLLO AMMINISTRATIVO-CONTABILE ED EVENTUALI CONTESTAZIONI**

Durante l'esecuzione del contratto il Direttore dell'esecuzione controlla la spesa legata all'esecuzione del servizio attraverso idonea contabilità nella quale vengono accertati e registrati i fatti produttivi di spesa. Prima di procedere ai pagamenti al Fornitore, il Direttore dell'esecuzione accerta la prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle previsioni dei documenti contrattuali e successivamente comunica l'esito di tali accertamenti al responsabile del procedimento.

Il Fornitore ha facoltà di presentare contestazioni scritte, in occasione dei pagamenti, entro cinque giorni dalla ricezione degli stessi, a pena di decadenza. Rispetto a tali contestazioni il Direttore dell'esecuzione dovrà controdedurre entro ulteriori cinque giorni.

Tutte le contestazioni dovranno essere riproposte, a pena di decadenza, sia in occasione di ogni pagamento successivo che nel documento finale (stato finale del servizio) che riassume gli importi finali a credito del Fornitore.

Ai sensi dell'art. 206 del D.Lgs. 50/2016, quando le contestazioni circa l'esatta esecuzione delle prestazioni eseguite ed i relativi pagamenti rispetto a quanto contabilizzato raggiungano un importo pari al 5% dell'importo contrattuale si darà avvio ad un procedimento di accordo bonario mutuando, in quanto compatibili, le norme dell'art. 205, D.Lgs. 50/2016.

## **2.10. MODIFICHE, VARIAZIONI E VARIANTI CONTRATTUALI**

Il Direttore dell'esecuzione fornisce al RUP l'ausilio necessario per gli accertamenti in ordine alla sussistenza delle condizioni previste dall'articolo 106, comma 1, D.Lgs 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione propone al RUP le modifiche nonché le varianti dei contratti in corso di esecuzione, indicandone i motivi in apposita relazione, nei casi e alle condizioni previste dall'articolo 106 del D.Lgs. 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione risponde delle conseguenze derivanti dall'aver ordinato o lasciato eseguire modifiche contrattuali senza averne ottenuto regolare autorizzazione, sempre che non derivino da interventi volti ad evitare danni gravi alle persone o alle cose o a beni soggetti alla legislazione in materia di beni culturali e ambientali o comunque di proprietà della stazione appaltante.

In caso di modifiche contrattuali non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce al Fornitore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dell'esecutore stesso.

Con riferimento alle variazioni entro il quinto dell'importo contrattuale di cui all'articolo 106, comma 12 del D.Lgs. 50/2016, l'esecutore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto ed è tenuto a eseguire le nuove prestazioni, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. Ai fini della determinazione del quinto, l'importo dell'appalto è formato dalla somma risultante dal contratto originario, aumentato dell'importo degli atti di sottomissione e degli atti aggiuntivi per varianti già intervenute, nonché dell'ammontare degli importi, diversi da quelli a titolo risarcitorio, eventualmente riconosciuti all'esecutore ai sensi degli articoli 205, 206 e 208, D.Lgs. 50/2016.

Le variazioni sono valutate ai prezzi di contratto, ma se comportano prestazioni non previste dal contratto e per le quali non risulta fissato il prezzo contrattuale, si provvede alla formazione di nuovi prezzi. I nuovi prezzi sono valutati:

- raggugiandoli a quelli di prestazioni consimili compresi nel contratto;
- quando sia impossibile l'assimilazione, ricavandoli totalmente o parzialmente da nuove analisi effettuate avendo a riferimento i prezzi alla data di formulazione dell'offerta, attraverso un contraddittorio tra il direttore dell'esecuzione e l'esecutore, e approvati dal RUP.

Ove da tali calcoli risultino maggiori spese rispetto alle somme previste nel quadro economico, i prezzi sono approvati dalla stazione appaltante, su proposta del RUP.

Se il Fornitore non accetta i nuovi prezzi così determinati e approvati, l'ITIS può ingiungergli l'esecuzione delle prestazioni sulla base di detti prezzi; ove il fornitore non iscriva riserva negli atti contabili, i prezzi si intendono definitivamente accettati.

Il Direttore dell'esecuzione può disporre modifiche di dettaglio non comportanti aumento o diminuzione dell'importo contrattuale, comunicandole al RUP.

## **2.11. SERVIZI AGGIUNTIVI A RICHIESTA**

Potranno essere affidati all'aggiudicatario prestazioni a pagamento di carattere

straordinario o eccezionale.

La Ditta dovrà effettuare eventuali presidi straordinari che prevedono situazioni di affollamento superiore alle situazioni ordinarie (ad es. evento in Auditorium), programmabili, con richiesta anticipata di regola di almeno 7 gg., stimati presuntivamente in complessive 40 ore annuali, alle medesime condizioni previste per l'espletamento dell'ordinario servizio, da fatturare a parte .

## **2.12. ULTIMAZIONE DEL SERVIZIO**

A seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni, il Direttore dell'esecuzione effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, redigendo un apposito verbale in doppio esemplare firmato dal Direttore dell'esecuzione del contratto stesso e dall'esecutore; copia conforme può essere rilasciata all'esecutore, ove questi lo richieda.

## **2.13. GESTIONE DEI SINISTRI**

Nel caso in cui nel corso dell'esecuzione si verificano sinistri alle persone o danni alle proprietà, il Direttore dell'esecuzione compila una relazione nella quale descrive il fatto e le presumibili cause e adotta gli opportuni provvedimenti finalizzati a ridurre le conseguenze dannose. Tale relazione è trasmessa senza indugio al RUP. Restano a carico dell'esecutore:

- a) tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi di danni all'ambiente, alle persone e alle cose nell'esecuzione dell'appalto;
- b) l'onere per il ripristino della situazione preesistente o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti.

L'esecutore non può pretendere indennizzi per danni se non in caso fortuito o di forza maggiore e nei limiti consentiti dal contratto. In tal caso l'esecutore ne fa denuncia al direttore dell'esecuzione nei termini stabiliti dal capitolato speciale o, in difetto, entro cinque giorni da quello dell'evento, a pena di decadenza dal diritto all'indennizzo. Al fine di determinare l'eventuale indennizzo al quale può avere diritto l'esecutore, spetta al Direttore dell'esecuzione redigere processo verbale alla presenza di quest'ultimo, accertando:

- a) lo stato delle cose dopo il danno, rapportandole allo stato precedente;
- b) le cause dei danni, precisando l'eventuale caso fortuito o di forza maggiore;
- c) l'eventuale negligenza, indicandone il responsabile;
- d) l'osservanza o meno delle regole dell'arte e delle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione;
- e) l'eventuale omissione delle cautele necessarie a prevenire i danni.

Nessun indennizzo è dovuto quando a determinare il danno abbia concorso la colpa dell'esecutore o delle persone delle quali esso è tenuto a rispondere.

## **2.14. FUNZIONI E COMPITI AL TERMINE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Direttore dell'esecuzione, a fronte della comunicazione dell'esecutore di intervenuta ultimazione delle prestazioni, effettua entro cinque giorni i necessari accertamenti in

contraddittorio con lo stesso e, nei successivi cinque giorni, elabora il certificato di ultimazione delle prestazioni e lo invia al RUP, il quale ne rilascia copia conforme all'esecutore.

## **2.15 CLAUSOLA SOCIALE**

Ai fini di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'UE, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Fornitore è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Fornitore uscente, come previsto dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016. Si richiama al riguardo quanto espressamente previsto nelle Linee Guida dell'ANAC n. 10 "Affidamento del servizio di vigilanza privata", approvate con delibera del Consiglio n. 462 dd 23/5/2018.

Trieste, 24 giugno 2019

**IL DIRETTORE GENERALE**  
(dr. Fabio Bonetta)