

ALLEGATO 2.D GESTIONE ALLARMI

al Contratto di appalto servizi di portierato, centralino, gestione remota allarmi, vigilanza non armata e armata – rev04

Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

- 1.1 Il presente Allegato disciplina le modalità con cui l'Appaltatore riceve, prende in carico, verifica, comunica, gestisce e registra le segnalazioni di allarme e di guasto provenienti dagli impianti delle strutture di Firenze Fiera S.p.A. (di seguito "Committente") indicati all'art. 3, sia durante il Periodo di presidio sia durante il Periodo di chiusura, come definiti all'art. 2.
- 1.2 Il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. In caso di contrasto con il Contratto o con il Capitolato prevalgono questi ultimi, salvo che il presente Allegato preveda obblighi più stringenti a carico dell'Appaltatore, nel qual caso prevale la disposizione più stringente.
- 1.3 Restano esclusi dall'oggetto del presente Allegato la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria e la riparazione degli impianti che generano le segnalazioni, che restano in capo al Committente o ai soggetti da esso incaricati. L'Appaltatore non esegue alcuna manovra o intervento sugli impianti diverso da quelli espressamente consentiti dalle Istruzioni Operative.

Art. 2 – Definizioni

- 2.1 Ai fini del presente Allegato si intende per:
 - a) "Periodo di presidio": le fasce orarie in cui il personale dell'Appaltatore è fisicamente presente presso i posti di portineria, secondo l'orario di servizio stabilito dal Contratto e dagli ordini di servizio del Committente;
 - b) "Periodo di chiusura": ogni periodo diverso dal Periodo di presidio, ivi comprese le interruzioni del presidio fisico a qualsiasi titolo, anche temporanee;
 - c) "Centrale Operativa": il posto di controllo dell'Appaltatore, presidiato 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, presso il quale sono riportate le segnalazioni durante il Periodo di chiusura;
 - d) "Istruzioni Operative": le istruzioni scritte predisposte dal Committente per ciascuna tipologia di allarme, coordinate con il Piano di emergenza e con le misure di gestione della sicurezza antincendio delle strutture e affisse presso ciascun posto presidiato;
 - e) "Elenco Reperibili": l'elenco nominativo, con recapiti e ordine di chiamata, dei referenti del Committente e dei manutentori reperibili, fornito e aggiornato dal Committente;
 - f) "Registro Allarmi": il registro di cui all'art. 8.

Art. 3 – Tipologie di allarme gestite

3.1 Le segnalazioni oggetto del servizio sono le seguenti:

N.	Tipologia	Dispositivo di segnalazione	Segnali gestiti	Sede / posto di rimando
1	Allarmi impianto di rivelazione incendi	Terminale ottico-acustico SIEMENS con visualizzazione in chiaro del tipo di evento (modello e ubicazione: «●»)	Allarme incendio; guasto generico	«strutture servite» / «posto di portineria»
2	Allarmi funzionamento gruppi di pompaggio antincendio	Quadretto di ripetizione con segnalazione ottico-acustica	Funzionamento/avvio elettropompa e motopompa; anomalia/blocco, se riportato	«ubicazione gruppo» / «posto di portineria»
3	Allarmi antintrusione	Centrali antintrusione «modello»	Allarme intrusione; manomissione; guasto/mancanza rete, se riportati	Villa Vittoria; Magazzino di via Perfetti Ricasoli / «posto di portineria»
4	Allarmi funzionamento pompe acque reflue	«quadro/pannello»	Blocco pompa; livello alto	Villa Vittoria / «posto di portineria»

3.2 Il Committente può, con comunicazione scritta, aggiornare l'elenco di cui al punto 3.1 (integrazione, modifica o soppressione di segnalazioni, variazione delle sedi o dei posti di rimando). L'Appaltatore è tenuto ad adeguare il servizio entro 7 (sette) giorni naturali dal ricevimento della comunicazione. Le variazioni che non comportano un incremento apprezzabile dell'impegno dell'Appaltatore sono comprese nel canone mensile; eventuali effetti economici ulteriori sono riconosciuti solo se e nei limiti previsti dal Contratto (art. 12 – Nuovi prezzi), previo accordo scritto.

Art. 4 – Gestione durante il Periodo di presidio

4.1 Durante il Periodo di presidio tutte le segnalazioni sono gestite dal personale dell'Appaltatore presente in portineria, secondo le Istruzioni Operative affisse sul posto. Il personale, in particolare:

- prende in carico la segnalazione immediatamente e identifica tipologia, zona e/o punto di origine;
- tacita il solo segnale acustico locale, ove consentito dalle Istruzioni Operative;
- attiva la verifica dell'evento secondo le Istruzioni Operative, senza esporsi a rischi per la propria incolumità;
- in caso di allarme incendio confermato, o non verificabile con certezza, attiva senza indugio le procedure del Piano di emergenza, ivi compresa la chiamata ai Vigili del Fuoco (115) nei casi previsti, e avvisa i referenti di cui all'Elenco Reperibili;

- e) in caso di guasto o anomalia, avvisa senza indugio il manutentore e il referente reperibile indicati nell'Elenco Reperibili;
 - f) registra l'evento nel Registro Allarmi.
- 4.2 Al personale dell'Appaltatore è fatto divieto di eseguire, salvo autorizzazione scritta e nominativa del Committente, il ripristino (reset) delle centrali, l'esclusione di zone o dispositivi, l'arresto o la disattivazione dei gruppi di pompaggio, il disinserimento dei sistemi antintrusione. Ogni operazione autorizzata è annotata nel Registro Allarmi con indicazione dell'autorizzazione ricevuta.
- 4.3 L'Appaltatore verifica la presenza e la leggibilità delle Istruzioni Operative presso ciascun posto presidiato e segnala per iscritto al Committente, entro 24 ore, ogni discordanza riscontrata tra le Istruzioni Operative e lo stato effettivo degli impianti o dei luoghi.
- 4.4 Il posto presidiato non può essere lasciato scoperto senza sostituzione. Al termine del Periodo di presidio, e in ogni caso di interruzione anche temporanea del presidio fisico, l'Appaltatore garantisce il contestuale rimando delle segnalazioni alla Centrale Operativa ai sensi dell'art. 5, annotando nel Registro Allarmi l'ora del passaggio di consegne e l'esito della verifica di corretto funzionamento del collegamento.

Art. 5 – Gestione durante il Periodo di chiusura

- 5.1 Durante il Periodo di chiusura tutte le segnalazioni di cui all'art. 3 sono riportate, tramite ponte radio o altro vettore concordato per iscritto con il Committente, alla Centrale Operativa e gestite secondo le Istruzioni Operative.
- 5.2 Alla ricezione di una segnalazione la Centrale Operativa, fermo quanto previsto dalle Istruzioni Operative:
- a) prende in carico l'evento entro 2 (due) minuti dalla ricezione;
 - b) avvisa il primo nominativo dell'Elenco Reperibili entro 5 (cinque) minuti dalla ricezione e, per gli allarmi incendio, attiva contestualmente i Vigili del Fuoco (115) nei casi previsti dalle Istruzioni Operative;
 - c) per gli allarmi antintrusione, dispone l'intervento di una pattuglia sul posto entro 30 (trenta) minuti dalla ricezione, con ispezione perimetrale ed esterna, senza accesso ai locali salvo diversa previsione delle Istruzioni Operative, e con redazione di rapporto di intervento;
 - d) per i guasti e le anomalie degli impianti di cui ai punti 2 e 4 della tabella dell'art. 3.1, avvisa senza indugio il manutentore reperibile e il referente del Committente;
 - e) registra l'evento nel Registro Allarmi.
- 5.3 In caso di mancata risposta di un nominativo dell'Elenco Reperibili entro 5 (cinque) minuti, la Centrale Operativa contatta il nominativo successivo, fino all'esaurimento dell'elenco. Ogni tentativo di contatto, con orario ed esito, è annotato nel Registro Allarmi.

- 5.4 La Centrale Operativa sorveglia in modo continuativo l'integrità del collegamento con ciascuna sede. In caso di perdita del collegamento l'Appaltatore ne dà immediata comunicazione al Committente e, qualora il collegamento non sia ripristinato entro 2 (due) ore, attua le misure compensative concordate con il Committente (presidio fisico o ronde). Se la perdita del collegamento è imputabile ad apparati o servizi di competenza dell'Appaltatore, le misure compensative sono a totale carico di quest'ultimo.
- 5.5 L'Appaltatore esegue, con cadenza almeno mensile, una prova funzionale di trasmissione per ciascuna tipologia di segnalazione e per ciascuna sede, con modalità concordate con il Committente, redigendone verbale che trasmette al Committente entro 5 (cinque) giorni lavorativi.
- 5.6 In caso di effrazione o di altra situazione che non consenta di ripristinare la chiusura e la sicurezza dei luoghi, la pattuglia, su richiesta del referente reperibile del Committente, assicura il piantonamento sul posto fino al suo arrivo o fino al ripristino delle condizioni di sicurezza. Il piantonamento è remunerato alle tariffe **orarie di vigilanza dell'Elenco Prezzi Unitari**, al netto del ribasso offerto, per le ore effettivamente prestate.

Art. 6 – Apparati di trasmissione

- 6.1 Gli apparati di ricezione presso la Centrale Operativa e gli apparati di trasmissione da installare presso le sedi del Committente sono forniti, installati, gestiti e mantenuti a cura e spese dell'Appaltatore, e sono compresi nel canone mensile del servizio. Alla cessazione del Contratto l'Appaltatore garantisce la continuità della trasmissione delle segnalazioni fino all'effettiva attivazione del servizio da parte del subentrante e provvede quindi, entro 30 (trenta) giorni, alla rimozione degli apparati e al ripristino dello stato dei luoghi, senza oneri per il Committente.
- 6.2 Sono a carico del titolare degli apparati le eventuali autorizzazioni e i canoni per l'uso delle frequenze. L'Appaltatore non può apportare alcuna modifica agli impianti del Committente senza preventiva autorizzazione scritta.

Art. 7 – Requisiti dell'Appaltatore e del personale

- 7.1 Qualora il servizio comprenda la ricezione di allarmi antintrusione presso la Centrale Operativa e/o l'intervento su allarme, tali attività devono essere svolte da soggetto in possesso della licenza prefettizia ex art. 134 del R.D. 773/1931 (T.U.L.P.S.) per le relative tipologie di servizio, nel rispetto del D.M. 269/2010, e mediante personale in possesso dei requisiti prescritti dalla normativa vigente.
- 7.2 Prima dell'avvio del servizio, e prima dell'impiego di ogni nuovo operatore, l'Appaltatore assicura che il personale addetto ai posti presidiati e alla Centrale Operativa abbia ricevuto informazione e addestramento sulle Istruzioni Operative e sul funzionamento dei dispositivi di segnalazione, anche mediante affiancamento in sito di almeno 4 (quattro) ore, documentato con registro firmato e trasmesso al Committente.

Commentato [AF1]: Vigilanza armata o non armata? Oppure meglio: inserire nell'allegato 3 una tariffa specifica su Intervento pattuglia in caso di allarme (si evitano discussioni su durata, tempo di permanenza etc)

- 7.3 Il personale dell'Appaltatore addetto ai posti presidiati partecipa alle procedure del Piano di emergenza limitatamente ai compiti di allertamento, chiamata dei soccorsi e supporto all'esodo indicati nelle Istruzioni Operative, restando la gestione tecnica dell'emergenza antincendio in capo al servizio antincendio disposto dal Committente. A tal fine detto personale deve essere in possesso della formazione antincendio prevista dal D.M. 2 settembre 2021 almeno di livello, in coerenza con la valutazione dei rischi delle strutture..

Art. 8 – Registro Allarmi e rendicontazione

- 8.1 L'Appaltatore tiene un Registro Allarmi, su supporto elettronico non modificabile o cartaceo con pagine numerate, nel quale annota per ogni evento: data e ora di ricezione, tipologia, sede e zona, azioni intraprese, soggetti avvisati con relativi orari, esito, data e ora di chiusura dell'evento.
- 8.2 L'Appaltatore trasmette al Committente:
- a) comunicazione scritta entro 2 (due) ore per ogni incendio reale, intrusione accertata, danno o intervento di enti esterni;
 - b) rapporto scritto entro 24 ore per ogni altro evento che abbia richiesto l'attivazione dell'Elenco Reperibili;
 - c) report riepilogativo mensile di tutti gli eventi, con evidenza dei falsi allarmi ricorrenti e dei guasti ripetuti.
- 8.3 Il Registro Allarmi è conservato per tutta la durata del Contratto e per 2 (due) anni successivi, ed è consegnato in copia al Committente a semplice richiesta e comunque alla cessazione del Contratto. Per i dati personali contenuti nell'Elenco Reperibili e nel Registro Allarmi l'Appaltatore opera quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, in forza del separato atto di nomina previsto dall'art. 22 del Contratto.

Art. 9 – Responsabilità e penali

- 9.1 L'Appaltatore risponde di ogni danno a persone o cose derivante dalla mancata, ritardata o non conforme gestione delle segnalazioni, fermo quanto previsto dal Contratto in materia di coperture assicurative, che non costituiscono limite alla sua responsabilità.
- 9.2 L'Appaltatore non risponde dei malfunzionamenti degli impianti del Committente non imputabili a propria azione od omissione; costituisce tuttavia inadempimento la mancata o tardiva segnalazione al Committente di anomalie rilevate o rilevabili con l'ordinaria diligenza.
- 9.3 Fermo quanto previsto dall'art. 15 dello Schema di contratto, e in deroga più favorevole al Committente ai sensi dell'art. 1.2 del presente Allegato, per le inadempienze relative al servizio di gestione allarmi si applicano, per ciascun evento e senza necessità di preventiva diffida ad adempiere, le seguenti penali:

- a) presa in carico della segnalazione da parte della Centrale Operativa oltre il termine di 2 minuti (art. 5.2 lett. a): € 200,00 per evento;
 - b) mancato o tardivo avviso ai reperibili o ai Vigili del Fuoco oltre il termine di 5 minuti (art. 5.2 lett. b): € 300,00 per evento;
 - c) arrivo della pattuglia oltre il termine di 30 minuti (art. 5.2 lett. c): € 100,00 per ogni 10 minuti o frazione di ritardo, fino a un massimo di € 1.000,00 per evento; mancato intervento della pattuglia: € 1.500,00 per evento;
 - d) posto presidiato lasciato scoperto senza sostituzione, ovvero mancato o tardivo rimando delle segnalazioni alla Centrale Operativa (art. 4.4): € 500,00 per evento, oltre € 100,00 per ogni ora o frazione di scopertura;
 - e) esecuzione di operazioni vietate sugli impianti senza autorizzazione (art. 4.2): € 1.000,00 per evento;
 - f) perdita del collegamento imputabile all'Appaltatore non compensata entro 2 ore con le misure di cui all'art. 5.4: € 300,00 per ogni ora o frazione eccedente;
 - g) mancata esecuzione della prova funzionale mensile o mancata trasmissione del relativo verbale (art. 5.5): € 300,00 per ciascuna prova;
 - h) ritardo nelle comunicazioni e nei rapporti di cui all'art. 8.2, lett. a) e b): € 100,00 per ogni giorno o frazione di ritardo; ritardo nel report mensile di cui all'art. 8.2, lett. c): € 50,00 per ogni giorno di ritardo;
 - i) mancata o incompleta tenuta del Registro Allarmi (art. 8.1): € 200,00 per ciascuna annotazione mancante;
 - j) impiego di operatore privo dell'addestramento di cui all'art. 7.2 o della formazione di cui all'art. 7.3: € 300,00 per operatore e per turno.
- 9.4 Le penali sono applicate previa contestazione scritta, anche a mezzo PEC, rispetto alla quale l'Appaltatore può presentare controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento. Decorso tale termine senza controdeduzioni, ovvero qualora queste non siano ritenute fondate, il Committente applica la penale mediante compensazione con i corrispettivi dovuti o, in mancanza, mediante escussione della garanzia fideiussoria, che l'Appaltatore è tenuto a reintegrare entro 15 (quindici) giorni.
- 9.5 Il verificarsi di più di 3 (tre) contestazioni nell'arco di un trimestre, ovvero il raggiungimento di un importo complessivo di penali superiore al 10% del corrispettivo annuo del Contratto, costituisce grave inadempimento e attribuisce al Committente la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. L'applicazione delle penali non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione e non pregiudica il diritto del Committente al risarcimento del maggior danno.
- 9.6 Resta fermo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 10 – Documentazione a cura del Committente

- 10.1 Prima dell'avvio del servizio il Committente consegna all'Appaltatore, con apposito verbale: le Istruzioni Operative per ciascuna tipologia di allarme; l'Elenco Reperibili; le planimetrie con l'indicazione delle zone degli impianti; Il Piano di emergenza pertinente. Ogni successivo aggiornamento è comunicato per iscritto e ne è data evidenza nel Registro Allarmi.

Le parti evidenziate in giallo sono dati da completare a cura del Committente prima della pubblicazione; le parti evidenziate in arancione costituiscono le modifiche introdotte con la rev04.