

OFFERTA TECNICA

DOC. 1
**ORGANIZZAZIONE
DEL SERVIZIO**

LOTTO 3
CIG 9906656F23

Servizi di vigilanza e di portierato presso immobili o aree di proprietà/in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni aventi sede nel territorio regionale, nonché loro consorzi e associazioni, oltre a enti pubblici di carattere non economico a essi equiparati



Province di Reggio Emilia, Parma e Piacenza

**CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA**

1.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	1
1.1.	Struttura organizzativa per la gestione della convenzione	1
1.2.	Organizzazione operativa delle attività di vigilanza.....	3
1.3.	Organizzazione operativa delle attività di manutenzione.....	3
1.4.	Procedure di autocontrollo	4
1.5.	Impatto ambientale	5
1.6.	Altri fattori pertinenti che l'Offerente ritiene di porre all'attenzione della Commissione	6

LEGENDA

Referente della Convenzione	RC	Amministrazioni Contraenti	AC
Manuale di Sicurezza Anticrimine e Allarmi	MSAA	Coordinatore Provinciale del Servizio	CPS
Direttore dell'Esecuzione	DEC	Sistema Informativo	SI
Centrale Operativa	CO	Guardia Particolare Giurata	GPG
Responsabile Operativo	RO	Piano Dettagliato del Servizio	PDS

LEGENDA ICONE

Ogni aspetto sul quale si vuole focalizzare l'attenzione



Nota Bene

1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

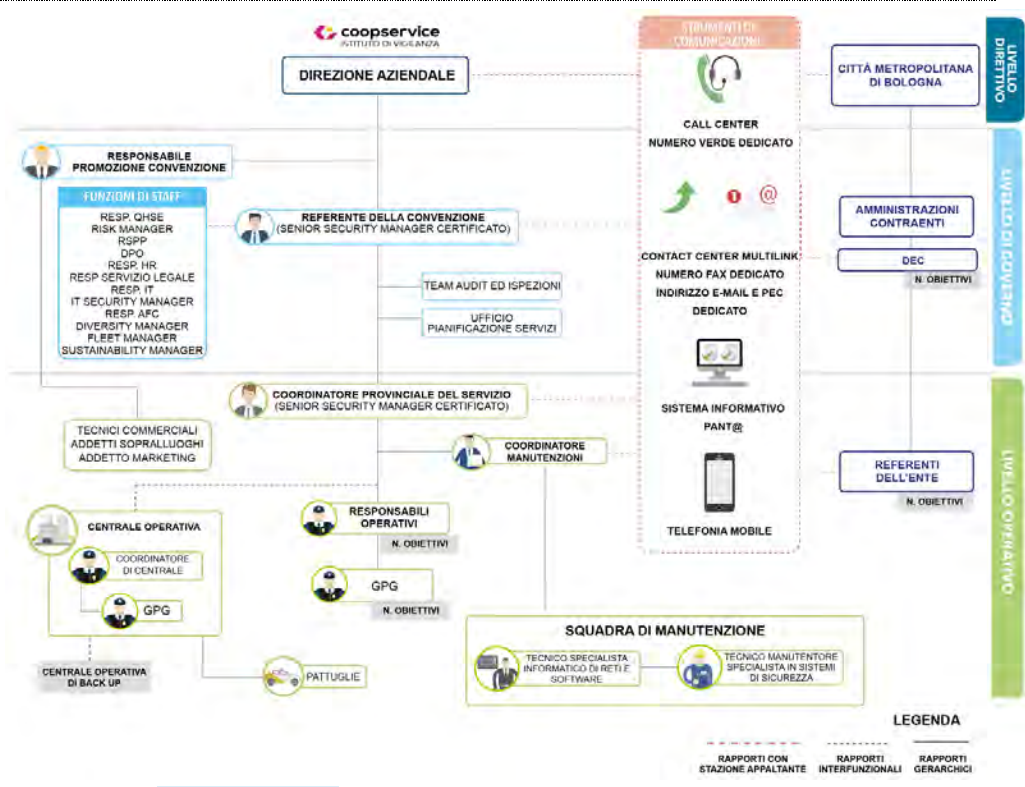
1.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE

Il modello organizzativo proposto da Coopservice S.p.A. (v. organigramma a lato), si sviluppa su **tre livelli gerarchico/funzionali** che si interfacciano tra loro, condividendo le linee generali di indirizzo strategico fornite dalla Direzione Aziendale. Unico centro di responsabilità nella gestione dei servizi previsti dalla Convenzione è la figura del **Referente della Convenzione** (di seguito **RC**), che sarà garante nei confronti delle **Amministrazioni Contraenti** (di seguito **AC**), del rispetto degli standard di qualità aziendali e supporterà i **Coordinatori Provinciali del Servizio** (di seguito **CPS**, che avranno il compito di supervisionare le attività svolte, ciascuno per la propria provincia di competenza) e i **Responsabili Operativi**, (di seguito **RO**, che si occuperanno di coordinare le squadre di operatori dedicati allo scopo di garantire la copertura delle esigenze delle AC). Nel complesso è previsto un sistema di ruoli e funzioni che prevede:

un **livello Direttivo**: definisce le linee strategiche di gestione della commessa. La Direzione Aziendale di Coopservice avrà la responsabilità di monitorare l'andamento dell'appalto, gestendone le eventuali controversie e riunendosi periodicamente (con frequenza minima bimestrale) al fine di fornire consulenza tecnica. L'erogazione dei servizi vedrà l'impiego di un preciso modello, denominato ERM (Enterprise Risk Management), quale strumento trasversale per la gestione dei rischi e per le sue implicazioni operative e gestionali. Inoltre, la Direzione Aziendale garantirà la conformità e l'integrazione del servizio offerto con le policy previste nel Capitolato, tenuto conto delle peculiarità degli obiettivi da vigilare.

Un **livello di Governo**: esplica l'attività di coordinamento, gestione, controllo e consuntivazione delle prestazioni oggetto del Contratto/Ordinativo di fornitura. Competerà a tale livello mettere a disposizione di ciascuna AC risorse di elevato profilo e specializzazione, in grado di garantire il regolare svolgimento del servizio, la corretta attuazione delle procedure di qualità, la sicurezza dei lavoratori, la tutela dell'ambiente, la riservatezza in materia di trattamento dei dati personali, la conformità delle prestazioni alle norme volontarie (UNI, ISO) e cogenti (D. Lgs. 81/08, DM 269/2010 e s.m.i., GDPR e Codice Privacy, CCNL, ecc.). Ruolo centrale di tale livello e referente delle AC sarà il RC, figura già in organico Coopservice e in possesso della qualifica di **Senior Security Manager**, certificato ai sensi della norma **UNI 10459:2017** (Professionista della security aziendale), con esperienza ultraventennale nella gestione di commesse similari, reperibile H24, 365 giorni all'anno. In caso di sua assenza sarà nominato un suo sostituto, risorsa in possesso di profilo professionale analogo, anch'egli reperibile H24, 365 giorni all'anno. Il RC si avvarrà del supporto delle i funzioni di staff (v. organigramma). Sarà inoltre individuato un **Responsabile della Promozione della Convenzione**, che si adopererà per l'attivazione di quest'ultima avvalendosi del supporto dei Tecnici Commerciali, degli addetti ai sopralluoghi e dell'addetto al marketing. Un **livello Operativo**: comprende tutte le funzioni, le strutture tecniche, operative e logistiche che saranno impegnate nella fase di erogazione delle prestazioni presso ciascun obiettivo. Eroga il servizio nei termini previsti dalle SLA (Service Level Agreement) contrattuali, nel rispetto delle normative e delle disposizioni operative concordate. Le figure dei CPS opereranno sotto la diretta responsabilità e supervisione del RC. Il ruolo di CPS sarà ricoperto da figure già in organico Coopservice e in possesso della qualifica di **Senior Security Manager**, certificate ai sensi della norma **UNI 10459:2017** (Professionista della security aziendale), reperibili H24, 365 giorni all'anno. In caso di loro assenza sarà nominato un loro sostituto, risorsa in possesso di profilo professionale analogo, anch'egli reperibile H24, 365 giorni all'anno. Inoltre, GPG e manutentori impiegati saranno figure qualificate, di comprovata esperienza, con abilitazioni professionali specifiche e appositamente formati per gestire in modo ottimale le normali attività richieste. Infine, per ciascuna AC sarà nominato un RO, ruolo ricoperto da una GPG in possesso di competenze ed abilità adeguate a gestire il gruppo di lavoro assegnato, con una preparazione professionale frutto di importanti esperienze maturate negli anni. In caso di assenza del RO, sarà nominata una figura suo sostituto con uguale profilo professionale.

Struttura di coordinamento delle attività. Il coordinamento delle attività seguirà le logiche di seguito illustrate, rispettando comunque la struttura organizzativa descritta in precedenza. La **struttura verticale** permette di coordinare le attività tra il vertice



e gli operatori, i quali potranno svolgere i rispettivi compiti in modo coerente con gli obiettivi definiti dai livelli superiori. Il coordinamento verticale si realizza tramite: il riporto gerarchico e l'accentramento del potere decisionale nella figura del RC, una catena decisionale che corta garantisce rapidità nelle risposte e nell'azione. Lo scambio di informazioni, dall'alto verso il basso e viceversa, garantisce il coordinamento di tutte le funzioni coinvolte ed a tutti i livelli aziendali. La **struttura orizzontale** permette invece di coordinare l'attività tra le varie funzioni chiamate ad intervenire nel livello di governo e nel livello operativo, sia direttamente che indirettamente. Il meccanismo adottato si basa sui seguenti elementi. **Standardizzazione dei processi e informatizzazione**: attraverso la condivisione di procedure, metodologie e regole conosciute dagli addetti, nonché attraverso l'impiego sistemi integrati per monitorare le attività eseguite. Le ragioni di questa scelta sono dettate dalle caratteristiche stesse dei servizi oggetto d'appalto che prevedono l'applicazione di norme rigide ed il rispetto della gerarchia per assicurare i controlli. Questo approccio consente ad ogni operatore di operare allo stesso modo, seguendo procedure consolidate e condivise. **Attività di audit per il monitoraggio**: all'Auditing Team spetta il compito di programmare ed effettuare le attività di audit volte a verificare il rispetto della normativa/procedure vigenti e, quindi, il mantenimento degli standard di sicurezza e qualità previsti. Sarà condiviso con il DEC il programma di ispezioni per monitorare la qualità dei servizi erogati. **Coordinamento tra RC e le Funzioni di Staff**: il RC si avvarrà di una propria struttura (Staff) in grado di corrispondere alle richieste dell'AC in modo puntuale, qualitativamente adeguato all'erogazione delle prestazioni, rigoroso nelle attività di monitoraggio e controllo, consultabile in termini di reportistica, misurabile in termini di performance e soddisfazione dell'AC stessa. **Coordinamento tra GPG e Centrale Operativa** (di seguito **CO**): la CO rappresenta il "centro di coordinamento operativo" per l'attuazione dei piani dei servizi. Essa sarà presidiata H24 da GPG. Inoltre, a supporto della CO primaria, vi è una ulteriore CO di back up che grazie all'interoperabilità dei sistemi aziendali supporta il personale della centrale primaria in caso di emergenza ed è eventualmente in grado di sostituirla in caso di down temporaneo dell'infrastruttura garantendo la *Business Continuity*. **Coordinamento della squadra di manutenzione apprestamenti**: tali figure dovranno assolvere diversi compiti, tra cui: pianificare, in fase di avvio dell'appalto, le attività tecniche previste dal contratto, armonizzandole con le esigenze di sicurezza delle strutture (tempi di consegna, modalità di esecuzione) e coordinare l'avvio dei cantieri di lavoro con la AC, il RSPP di Coopservice ed il DEC per la redazione del Piano Operativo di Sicurezza e l'aggiornamento eventuale del DUVRI.

Gestione dei rapporti con il Soggetto aggregatore e l'Ente contraente. La gestione dei rapporti tra il Soggetto aggregatore e l'Ente contraente sarà fondamentale sia nella gestione ordinaria del servizio (DEC; responsabili tecnici delle AC; Responsabile Sicurezza AC e Referenti nominati dalle AC a vario titolo), sia nella gestione di eventi straordinari/emergenze (Coordinatore per le Emergenze nominato dalle AC, ecc.). Prima dell'avvio di ogni servizio il RC effettua, congiuntamente al DEC, al Responsabile Promozione Convenzione ed agli addetti ai sopralluoghi, un sopralluogo presso i siti, finalizzato a definire la presa in carico del servizio e gli aspetti organizzativi, le modalità di relazione con il DEC; la definizione dei livelli di servizio (SLA). Una volta in possesso di tutti gli elementi, seguirà una riunione di coordinamento alla quale prenderanno parte le funzioni aziendali coinvolte e il DEC. Oltre alla fase di programmazione preliminare saranno pianificate verifiche mensili, per analizzare le variazioni del contesto operativo. Gli strumenti adottati per il coordinamento tra Coopservice e il Soggetto aggregatore e l'Ente contraente sono: il **Contact Center** con numero verde dedicato attivo H24, interfacciato con il **Sistema Informativo** (di seguito **SI**) Pant@, progettato e realizzato interamente da Coopservice S.Coop.p.A. (con Brevetto depositato n. RE2006A000138 del 15/11/2006), che detiene al 100% il controllo dell'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. (v. relazione cap. 2): tutte le segnalazioni/chiamate verranno pertanto archiviate nel sistema e saranno disponibili a consultazione (anche da parte del DEC e/o di altri referenti di ciascuna AC, tramite l'utilizzo di credenziali preventivamente fornite loro); **fax, e-mail, PEC e numero telefonico** dedicato attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno; **i numeri di telefono diretti** di RC, CPS e RO e dei rispettivi ed eventuali sostituti.

Modalità organizzative rispetto ai sopralluoghi e al PDS. Una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura da un'Amministrazione o Ente, Coopservice provvederà, congiuntamente con un referente dell'Amministrazione/Ente stesso, ad effettuare il sopralluogo nei tempi previsti da Capitolato. Il sopralluogo prevede l'impiego del cosiddetto **Modulo di Sopralluogo**, documento elaborato da Coopservice che fungerà da supporto per la raccolta dei dati utili, in un secondo momento, ad elaborare il **Piano Dettagliato del Servizio** (di seguito **PDS**). Il Modulo di Sopralluogo si compone di una serie di informazioni da rilevare, tra le quali, a titolo esemplificativo: *informazioni sul cliente* (nome, indirizzo, referente, attività, ecc.); *informazioni sul sito* (n. edifici, orari e giorni di apertura, accessi e uscite, n. di dipendenti presenti, ecc.); *analisi dei rischi presenti* (fattori sia di safety che di security), ecc.

In seguito, Coopservice elaborerà il **PDS**, da sottoporre all'approvazione dell'AC, il quale sarà sviluppato in maniera tale da fornire, con il massimo dettaglio, la migliore proposta di configurazione del servizio di vigilanza, in risposta ai bisogni dell'AC.

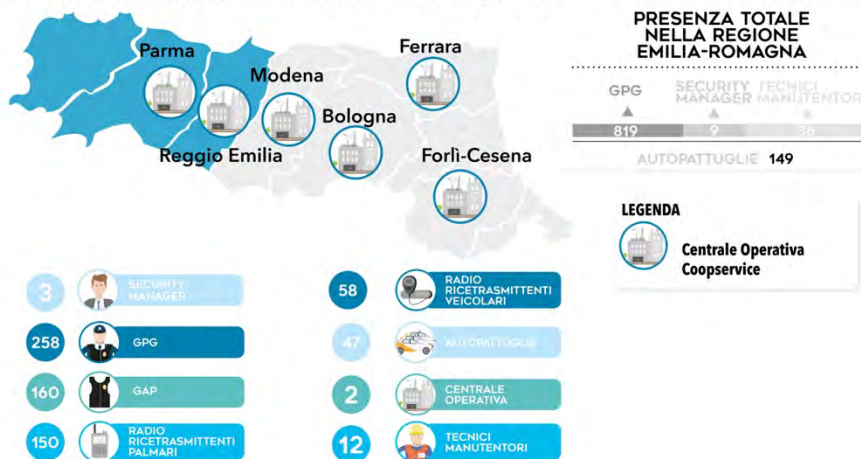
Il PDS si compone di varie sezioni all'interno delle quali verrà riportata una serie di dati che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, faranno riferimento a: eventuali modifiche intercorse per arrivare alla versione finale del documento; dati identificativi dell'obiettivo (es: indirizzo, referente, consistenza degli apprestamenti, ecc.); eventuali fattori di rischio rilevati in fase di sopralluogo e relative misure di mitigazione; caratteristiche dei singoli servizi erogati (es: modalità di esecuzione dei servizi, tempi di erogazione delle attività, caratteristiche dei singoli servizi, ecc.); eventuale schede di manutenzione degli apprestamenti tecnologici con indicazione puntuale delle modalità di esecuzione del servizio di manutenzione; preventivo di spesa delle attività ordinarie e straordinarie richieste; sezione di sintesi e di illustrazione delle soluzioni proposte.



1.2. ORGANIZZAZIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA

La forza e l'efficacia dell'organizzazione operativa di cui Coopservice dispone si evince dall'immagine a lato, nella quale vengono riportati i numeri che Coopservice metterà a disposizione del lotto (CO, mezzi, personale, attrezzature, ecc.), nonché il dimensionamento totale della regione Emilia-Romagna. Tale struttura permetterà di rispondere con efficacia e prontezza alle esigenze delle AC. I fattori considerati affinché la struttura organizzativa possa adattarsi alle esigenze delle AC fanno riferimento ad aspetti quali: tipologia, classificazione, numero e dislocazione territoriale delle AC presenti nel lotto; diverse tipologie di servizi da erogare per le AC; procedure di sostituzione del personale; organizzazione logistica personalizzata alla realtà locale, ecc. Il dimensionamento di Coopservice garantirà massima qualità ed efficienza nell'erogazione del servizio, sicurezza delle strutture, fruibilità delle informazioni, rispetto degli standard minimi richiesti e capacità di risposta puntuale alle esigenze delle AC. I numeri di Coopservice, infatti, consentiranno di coprire in maniera adeguata tutte le esigenze delle AC, sia quelle programmate che quelle dovute ad eventuali emergenze, comprese le sedi collocate in territori montani/periferici. Le risorse assicureranno la piena copertura dei servizi e la copertura di eventuali assenze degli operatori per ferie, permessi, festività, formazione, maternità, malattia, infortuni, ecc. In ciascuna giornata lavorativa, pertanto, un numero variabile di operatori dell'organico dedicato ai servizi di vigilanza usufruirà del riposo settimanale, di una giornata di permesso o sarà a disposizione per l'impiego. Il personale a riposo o in permesso potrà essere sempre richiamato in servizio in caso di necessità. Infatti, il CCNL all'Art. 73 - Riposo settimanale, stabilisce che: "In relazione all'esigenza di non esporre comunque i beni pubblici e privati oggetto di vigilanza a gravi rischi, si conviene che il personale può essere chiamato per esigenze di servizio a prestare la propria opera nei giorni di riposo settimanale (omissis)...". Coopservice sarà nelle condizioni di mettere a disposizione del Lotto in caso di necessità, in qualsiasi momento, risorse extra rispetto a quelle stabilmente impiegate.

STRUTTURE E RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE DEL LOTTO



Il dimensionamento di Coopservice garantirà massima qualità ed efficienza nell'erogazione del servizio, sicurezza delle strutture, fruibilità delle informazioni, rispetto degli standard minimi richiesti e capacità di risposta puntuale alle esigenze delle AC. I numeri di Coopservice, infatti, consentiranno di coprire in maniera adeguata tutte le esigenze delle AC, sia quelle programmate che quelle dovute ad eventuali emergenze, comprese le sedi collocate in territori montani/periferici. Le risorse assicureranno la piena copertura dei servizi e la copertura di eventuali assenze degli operatori per ferie, permessi, festività, formazione, maternità, malattia, infortuni, ecc. In ciascuna giornata lavorativa, pertanto, un numero variabile di operatori dell'organico dedicato ai servizi di vigilanza usufruirà del riposo settimanale, di una giornata di permesso o sarà a disposizione per l'impiego. Il personale a riposo o in permesso potrà essere sempre richiamato in servizio in caso di necessità. Infatti, il CCNL all'Art. 73 - Riposo settimanale, stabilisce che: "In relazione all'esigenza di non esporre comunque i beni pubblici e privati oggetto di vigilanza a gravi rischi, si conviene che il personale può essere chiamato per esigenze di servizio a prestare la propria opera nei giorni di riposo settimanale (omissis)...". Coopservice sarà nelle condizioni di mettere a disposizione del Lotto in caso di necessità, in qualsiasi momento, risorse extra rispetto a quelle stabilmente impiegate.

Ai fini della valutazione della capacità di Coopservice di mettere a disposizione personale ulteriore, è importante sottolineare che, con la modifica del TULPS (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza), introdotta con D.P.R. dell'8 aprile 2008 n. 59 convertito con la legge 6 giugno 2008 n. 101, è stato superato il limite provinciale di validità territoriale dell'autorizzazione delle GPG ad esercitare attività di vigilanza. Coopservice, operando a livello multi-provinciale, può utilizzare su ogni provincia autorizzata in licenza le GPG in forza previa comunicazione di variazione di servizio alle Autorità competenti nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 257 ter co. 4 del Regolamento per l'esecuzione del TULPS. Saper gestire il lavoro ordinario e prevedere già in sede di progettazione un bacino di risorse dal quale attingere per fare fronte anche all'attività straordinaria rappresenta una garanzia per le AC. Infine, nella predisposizione dei turni di servizio saranno rispettati i limiti e le indicazioni riportate nel CCNL di riferimento. Sarà cura del RC articularli in modo da assicurare continuità e qualità di prestazione, con il supporto del SI, riversando nel sistema le informazioni concernenti turni e disponibilità, permessi, ferie e quant'altro coinvolga la gestione delle risorse umane. Il sistema genererà in automatico la turnazione, la rotazione, nonché il piano di reperibilità complementare delle risorse. Il RC potrà disporre **in tempo reale** ogni informazione relativa al personale e di conseguenza, potrà sopperire ad ogni esigenza/emergenza, garantendo continuità operativa ed assenza di disservizi.

1.3. ORGANIZZAZIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

Personale specializzato, costituzione delle squadre di intervento e reperibilità. Il modello organizzativo proposto prevede che l'attività di manutenzione venga gestita a diversi livelli, garantendo tuttavia una struttura snella e flessibile in grado di rispondere con tempestività ed efficacia alle richieste di manutenzione del sistema. Per il servizio di manutenzione e assistenza verrà individuato un **Coordinatore della Manutenzioni**, figura caratterizzata da comprovata esperienza maturata nella gestione e manutenzione di impianti di sicurezza, reti tecnologiche e sistemi informativi complessi. Egli garantirà il coordinamento e la gestione del servizio svolgendo le seguenti attività principali: coordinamento delle risorse umane, tecniche, tecnologiche e logistiche previste, nel rispetto di quanto stabilito dal piano di manutenzione e dalle normative vigenti nel campo della sicurezza e dell'igiene del lavoro; gestione dei rapporti formali e tecnici ai fini di una puntuale esecuzione delle attività progettuali; pianificazione e programmazione degli interventi, monitorandone lo stato di avanzamento, evidenziandone eventuali scostamenti e definendo le opportune azioni correttive; gestione dei rapporti con i fornitori degli apparati tecnologici necessari; definizione delle misure di sicurezza fisica e logistica dei sistemi tecnologici applicati, in sintonia con la normativa in materia e con i piani di sicurezza previsti; definizione della squadra di intervento; programmazione dell'approvvigionamento di materiali e servizi funzionali ad un'efficace esecuzione delle attività di manutenzione. Ogni squadra di manutenzione sarà composta da:

- n. 1 tecnico specialista informatico di rete e applicativi software;
- n. 1 tecnico manutentore specialista di sistemi di sicurezza.

I ruoli sono interscambiabili in funzione della tipologia di impianto tecnologico oggetto dell'intervento di manutenzione e dipendono sia dal percorso formativo seguito dai tecnici che dall'efficacia oggettivamente dimostrata durante le precedenti attività di manutenzione. Si riportano di seguito i compiti principali assegnati alle figure tecniche specializzate coinvolte.

Tecnico specialista informatico di rete e applicativi software. Analizza le prestazioni del software e risolve gli eventuali "bug", anche segnalati dagli utilizzatori del sistema. Si occupa, inoltre, di recepire i feedback dagli utilizzatori del software e di dare esecuzione agli eventuali interventi di manutenzione adattativa che si dovessero rendere necessari.

Tecnico manutentore specialista di sistemi di sicurezza. Verifica periodicamente la funzionalità delle piattaforme software per il networking e degli apparati hardware di rete. Egli, inoltre, verifica la funzionalità e le condizioni di sicurezza dei sistemi hw/sw di trasmissione ed elaborazione dei dati che fanno parte del sistema.

Per tutti i tecnici viene predisposto periodicamente un piano di formazione ed aggiornamento, in virtù dei rapidi cambiamenti delle tecnologie, delle tecniche operative, delle normative e degli aspetti gestionali. Tutti i corsi vengono svolti dalle aziende produttrici e, oltre ad una fase teorica iniziale, è prevista anche una fase pratica.

NB

Coopservice sarà in grado di garantire la reperibilità dei propri tecnici manutentori H24, 365 gironi all'anno.

Metodologie e attrezzature. La finalità della manutenzione è quella di ripristinare nel minor tempo possibile il corretto funzionamento dell'impianto e di mantenere il livello di prestazioni nel tempo. La manutenzione si articola nelle seguenti attività: **controllo; riparazione/pulizia dell'apparato; ricambio o sostituzione di parti o di interi apparati; esecuzione di opere accessorie connesse; revisione e verifica; ritaratura e collaudo.**

Tutte le sostituzioni che dovessero rendersi necessarie al fine di ripristinare il funzionamento delle apparecchiature saranno eseguite utilizzando componenti con requisiti tecnici uguali o superiori a quelli dei componenti fuori uso e con caratteristiche strutturali tali da renderli compatibili con le parti elettriche e meccaniche degli apparati esistenti. Le sostituzioni interesseranno quei componenti che presentino segni di usura, decadimento, logoramento, esaurimento e/o obsolescenza tali che la loro eventuale riparazione, manutenzione o riutilizzo comporti comunque un degrado della qualità o delle caratteristiche funzionali o prestazionali dell'impianto. Si provvederà, inoltre, allo smaltimento di tutti i componenti fuori uso non riparabili prelevati dal sistema e sostituiti, nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia ambientale. Ogni eventuale modifica alle configurazioni delle apparecchiature sarà concordata con il Coordinatore delle Manutenzioni ed annotata sull'apposito **Manuale di Sicurezza Anticrimine e Allarmi** (di seguito **MSAA**). Infine, ciascuna squadra sarà dotata di una serie di strumenti, attrezzature e materiali, nonché di un veicolo furgonato al cui interno è presente un magazzino ricambi adeguatamente rifornito dei componenti necessari e idonei per l'esecuzione di tutte le attività di manutenzione. Il personale addetto alla manutenzione sarà munito di tesserino di riconoscimento e durante lo svolgimento delle proprie attività seguirà le procedure concordate con l'AC per spostarsi ed operare all'interno dei siti. La strumentazione di base che verrà utilizzata per gli interventi di manutenzione sarà la seguente:

Multitester Professionale con un ampio display LCD retroilluminato che visualizza due righe di dati. La prima riga visualizza sempre l'umidità e la temperatura dell'aria. La seconda riga visualizza la grandezza che si sta misurando. Combina Fonometro (misura il livello acustico), Luxmetro (misura l'illuminazione in Lux), Igmometro e Termometro (misurano umidità e temperatura dell'aria) e Multimetro (misura tensione e corrente CC e CA, resistenza e continuità di diodi e di circuiti). **Amperometro a Tenaglia**, in grado di misurare l'intensità della corrente elettrica. Oscilloscopio digitale, in grado di misurare l'andamento della tensione in funzione del tempo. **Analizzatore di rete**, TVCC IP, HDCl, TVI, SDI, AHD per il test delle telecamere. **Computer portatile**, per la programmazione delle centrali di allarme e/o per la configurazione di tutti gli apparati di videosorveglianza. Sul computer portatile sono installati tutti i software specifici di ogni singolo produttore atti alla programmazione delle singole apparecchiature. Questo dispositivo viene utilizzato anche per una diagnostica in tempo reale delle apparecchiature e dei sistemi e per l'aggiornamento dei vari firmware. **Piattaforma aerea**, per particolari manutenzioni in quota. **Transenne cantiere**, da posizionare durante la fase di lavorazione. **Manuale di gestione e manutenzione impianti**, che fornisce le indicazioni tecniche generali e le informazioni indispensabili per consentire al personale esperto di poter operare sugli impianti.

1.4. PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO

La metodologia adottata da Coopservice rispecchia un approccio di tipo olistico, in quanto il modello rilevazione e valutazione complessiva delle performance dei servizi erogati tiene conto dei seguenti elementi: contesto di riferimento e la metodologia di lavoro; finalità dell'azione di controllo e monitoraggio (rapporto cliente-fornitore); controllo delle modalità operative (capacità, efficacia, conformità alle disposizioni, ecc.); controllo delle attrezzature, delle dotazioni e della modulistica; modalità di valutazione dei rischi; conformità alle normative; qualità e quantità degli strumenti utilizzati; qualità e quantità delle attrezzature tecnologiche; sistema di certificazione delle ispezioni; sistema di rilevazione delle presenze tramite smartphone e applicativo Datix2App (v. di seguito); uso del SI Pant@; sistema di controlli interni; attività ispettiva; attività di audit interna ed esterna; report ed azioni correttive; confronto con le AC. Tutti i servizi sono svolti in base ad apposite specifiche tecniche approvate dai referenti previsti per la gestione della commessa, ovvero: da parte di Coopservice, il RC, il CPS ed i RO e l'Auditing Team; da parte delle AC, il DEC ed i Referenti dell'Ente designati (per il contraddittorio). I controlli sul singolo servizio e sul personale in servizio prevedono: [una verifica quotidiana](#) da parte delle GPG in autocontrollo ed [una verifica quotidiana](#) da parte del Responsabile di CO; [una verifica quotidiana](#) da parte del RO dei "rapporti di servizio" compilati dagli addetti. I rapporti di servizio contengono almeno i seguenti dati: tipologia del servizio, i controlli effettuati per quel servizio e gli esiti degli stessi controlli, eventuali problematiche riscontrate e relativi trattamenti adottati e responsabilità; [una verifica bisettimanale](#) da parte del CPS; [una verifica mensile](#) da parte del RC (analisi del rischio); [una gestione delle non conformità e dei reclami](#) che si rilevano durante l'erogazione del servizio. In particolare, dopo la descrizione della non conformità e del suo trattamento, in apposito verbale a cura della funzione

che la rileva, il verbale viene consegnato al CPS/RC che deve valutare l'efficacia del provvedimento adottato e la necessità di adottare azioni correttive o preventive. Con l'obiettivo di garantire servizi ottimali, nel pieno rispetto contrattuale, nella massima considerazione della soddisfazione del cliente e delle direttive definite, sono pianificate sul modulo del SI denominato "Pianificazione Visite Ispettive" i controlli da svolgere, a cura degli Ispettori dell'Auding Team, sul servizio svolto. Gli esiti delle verifiche sono registrati sulle check list redatte dal RC/CPS. **La struttura di gestione del controllo dei servizi** è costituita da figure professionali caratterizzate da diversi compiti e funzioni, come si può evincere dalla seguente schematizzazione:

Tipo di verifica	Frequenza	Responsabilità del controllo	Oggetto del controllo
Verifiche di processo/servizio in autocontrollo	Giornaliera	Operatori in servizio in autocontrollo	Attrezzature, apparati di comunicazione e mezzi e armi in dotazione; compilazione checklist.
	Giornaliera	Coordinatori CO	Rispetto degli orari di inizio e fine turno; verifica corretto funzionamento apparati di comunicazione.
	Giornaliera	RO	Verifica compilazione rapporti di servizio; cura e attenzione dell'aspetto e della divisa di ordinanza; ordine e pulizia della postazione di servizio; corretto svolgimento del servizio.
	Bisettimanale	CPS	Conoscenza mansionario e adozione delle disposizioni generali; utilizzo corretto delle dotazioni e delle tecnologie installate; osservanza di limitazioni e divieti; rispetto delle procedure di Qualità, Sicurezza e Ambiente; gestione e aggiornamento registro di servizio ed altri documenti; verifica del rispetto delle percentuali di controllo.
			Mensile
Verifiche di processo/servizio in contraddittorio	Da concordare con le AC	Auditing Team CPS	Procedure di erogazione, Conformità contrattuale
Verifiche di sistema	Annuale	Ente di Certificazione + Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Funzioni e processi aziendali

Impiego del sistema Datix2App per il controllo del servizio. Tutti gli operatori saranno dotati di smartphone aziendale sul quale sarà installato l'applicativo **Datix2App** che, oltre a fungere da sistema di controllo dell'entrata/termine del servizio da parte delle GPG (verrà infatti posizionato un TAG NFC in corrispondenza della postazione della GPG, alla quale basterà avvicinare lo smartphone al TAG stesso per inviare alla CO i dati relativi all'inizio ed alla fine del turno, abbinati al luogo, all'operatore, alla data, alla tipologia di servizio e all'ubicazione sito. La presa in servizio deve essere comunicata almeno 15 minuti prima dell'orario stabilito dall'ordine di servizio), verrà impiegato anche come strumento di controllo del servizio di **vigilanza saltuaria di zona**. In accordo con le AC infatti, verranno posizionati, nei punti che identificheranno il percorso della ronda, una serie di (TAG NFC) in grado di registrare i dati relativi al giro di controllo. La GPG, una volta raggiunto il TAG, non dovrà far altro che taggarlo con lo smartphone il quale, per mezzo di Datix2App, registrerà i dati relativi al giro di controllo (nome dell'operatore; luogo; orario; ecc.).

NB

Tutti i controlli, le verifiche di processo e di risultato che interesseranno sia gli operatori che il servizio stesso (comprese le rilevazioni delle presenze, il tracciamento dei servizi, l'autocontrollo e la puntualità del servizio) saranno facilitati e velocizzati dall'informatizzazione delle procedure operative previste e i dati saranno consultabili in tempo reale dalle AC attraverso il SI messo a disposizione.

Ciascuna autopattuglia Coopservice, infine, è dotata di un sistema di monitoraggio satellitare che, tramite una periferica GPS/GSM-GPRS, permetterà di registrare i dati relativi al percorso effettuato, di rilevare la posizione ed eventuali allarmi.

1.5. IMPATTO AMBIENTALE

Coopservice è sensibile al tema della sostenibilità ambientale (ha infatti improntato il proprio sistema di sostenibilità ambientale sulla norma **ISO 14001**), perciò ha strutturato un approccio teso alla riduzione dell'impatto ambientale recependo le indicazioni europee ed internazionali sugli aspetti ambientali in conformità alla norma **UNI EN ISO 14040** e definendo così un percorso finalizzato all'erogazione di un servizio sostenibile dal punto di vista: ambientale, economico e sociale. L'immagine a lato mostra la disponibilità numerica di mezzi a basso impatto Coopservice sulle province del lotto. La gestione della flotta aziendale è improntata quasi esclusivamente al ricorso del contratto di noleggio, che permette di disporre di autovetture sempre efficienti e tecnologicamente avanzate. Le clausole contrattuali del contratto di noleggio prevedono, in particolare, o il raggiungimento dei 36 mesi di vetustà o il raggiungimento di 150.000 Km percorsi nei 36 mesi contrattuali. In questo modo è possibile disporre di **auto nuove e tecnologicamente avanzate ogni 2 o 3 anni**. La gestione dell'autoparco è effettuata impiegando veicoli a basso impatto ambientale con motorizzazioni bi-fuel (Metano/GPL) o ibride/elettriche o che presentano emissioni di inquinanti che rispettano le classi di omologazione Euro VI. Inoltre, è previsto: l'adozione di un sistema di controllo per razionalizzare consumi di combustibile e usura del parco veicoli; l'utilizzo di pneumatici rigenerati che consentono di risparmiare il 70% dell'energia utile rispetto alla produzione

MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

PROVINCIA	NUMERO
 Provincia di Reggio Emilia	25
 Provincia di Parma	13
 Provincia di Piacenza	5

di uno pneumatico nuovo, a parità di resistenza e affidabilità del prodotto; l'utilizzo di oli lubrificanti rigenerati, che rispettano i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio di qualità ecologica dell'UE (Ecolabel EU) ai lubrificanti della Decisione 2011/381/UE del 24 giugno 2011 e s.m.i.; l'utilizzo di indicatori di consumo medio e istantaneo nelle vetture; l'utilizzo di un rigido e documentato protocollo di manutenzione. Le autofficine che gestiscono la flotta sono autorizzate dalle case costruttrici che applicano il recupero e lo smaltimento dei materiali esausti e sono certificate UNI EN ISO 14001:2015. Su tutte le autopattuglie Coopservice è inoltre installato il **sistema satellitare KFT** che, oltre a fornire la posizione di tutte le autopattuglie in tempo reale, permette di comunicare alla CO i dati relativi alla missione che il veicolo sta svolgendo. In caso di emergenza, la CO invierà presso il sito la/le pattuglia/e più vicina/e al sito. L'incarico di intervento, trasmesso e visualizzato sul display touchscreen dell'auto in servizio, comprende una serie di informazioni (posizione geo-referenziata del luogo da raggiungere, le specifiche dell'allarme rilevato, breve descrizione delle procedure da eseguire), in modo tale da ottimizzare il percorso, minimizzando così i consumi.

Per ridurre l'impatto ambientale e per sensibilizzare gli operatori sul tema, Coopservice intende mettere a disposizione del proprio personale l'app **eco-drive greenMeter**, che consente di monitorare i consumi e le emissioni del proprio mezzo durante la guida per raggiungere il posto di lavoro. L'applicazione evidenzia il livello di efficienza dello stile di guida adottato e gli aspetti che occorre correggere per ottenere una guida ecologica. Oltre a ciò, Coopservice incentiverà i propri dipendenti all'utilizzo di una specifica **app mobile finalizzata a favorire il car pooling**. La soluzione individuata è finalizzata a facilitare la mobilità congiunta dei lavoratori da/verso gli immobili interessati dal servizio, **ricucendo l'impatto ambientale derivante dai trasporti**. L'App prevede l'integrazione con sistema web in cui gli utenti si scambiano e-mail, condividono informazione ed organizzano i propri viaggi casa/lavoro mediante un'interfaccia semplice ed intuitiva. Infine, Coopservice si impegna ad utilizzare per il personale impiegato nello svolgimento del servizio esclusivamente divise a marchio EU Ecolabel per prodotti tessili, nonché dotazioni (radio, torce) ricaricabili, quindi senza pile. L'informatizzazione del servizio (v. relazione Capitolo 2) permetterà inoltre di abbattere il consumo di materiale cartaceo, in un'ottica di abbattimento del consumo di carta/cartone.



1.6. ALTRI FATTORI PERTINENTI CHE L'OFFERENTE RITIENE DI PORRE ALL'ATTENZIONE DELLA COMMISSIONE

Altre sedi operative. Coopservice è capillarmente presente nei territori del lotto, così come mostrato in immagine a lato. Si può notare come **Coopservice disponga di almeno una sede operativa, nonché di una CO in ciascuna provincia del lotto, fattore che permetterà di garantire alle AC una copertura territoriale unica ed efficiente, andando a ridurre anche quelli che saranno i tempi di intervento e di messa a disposizione di ulteriori risorse/automezzi in caso di necessità, con particolare riferimento ai siti posti in territori mondani e/o periferici.**

Certificazioni di qualità possedute. Coopservice è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità: **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di gestione per la qualità"; **UNI EN ISO 14001:2015** "Sistemi di gestione ambientale"; **ISO 45001:2018** "Sistema di gestione sicurezza e salute dei lavoratori"; **UNI 10891:2000** "Istituti di vigilanza – requisiti dei servizi"; **ISO 37001:2016** "Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione"; **UNI CEI 11352:2014** "Sistemi di gestione dell'energia"; **ISO 39001:2016** "Gestione della sicurezza stradale"; **UNI CEI EN 50518:2020** "Centri di monitoraggio e ricezione"; **UNI EN 16082:2011** "Servizi di security aeroportuale e dell'aviazione civile"; **UNI 10459:2017** "Security manager certificati"; **SA 8000:2014** "Responsabilità etica e sociale".

Esperienze. Il modello organizzativo proposto per la gestione dell'intero appalto è stato **già ampiamente testato con successo in altre convenzioni attualmente attive, quali: Regione Liguria; Intercent-ER; Regione Lazio; Regione Sardegna; ESTAR – Regione Toscana.**

Informatizzazione delle procedure di controllo. L'informatizzazione del servizio prevista permetterà di svolgere le attività di controllo ed autocontrollo precedentemente descritte in maniera del tutto informatizzata. Coloro che (a vario titolo) svolgeranno azioni di controllo potranno infatti attuare tali operazioni per mezzo dei diversi applicativi installati sui devices in dotazione. In questo modo si contribuirà, tra le altre cose, ad **abbattere il consumo di materiale cartaceo**, in un'ottica di maggior tutela e salvaguardia dell'ambiente.

Funzioni di sicurezza dell'applicativo Datix2App e supporto della Centrale Operativa (di seguito CO) di Coopservice. Oltre a quanto descritto al par. 1.4, Datix2App svolgerà anche un importante ruolo inerente alla sicurezza degli operatori, poiché il sistema è dotato della funzionalità **"Man Down"**, essendo in grado di percepire una situazione di pericolo dovuta all'assenza di movimento dell'operatore per un periodo prolungato di tempo. A questo consegue l'attivazione di un allarme sonoro per segnalare la presenza dell'operatore a terra. Se la presenza dell'individuo non è confermata entro un lasso di tempo prestabilito, l'applicazione provvede a inviare un segnale di allarme alla CO di Coopservice che, tramite le proprie autopattuglie dislocate sull'intero territorio, fornirà immediato supporto all'operatore in questione.

SEDI OPERATIVE DI COOPSERVICE NELLE PROVINCE DI REGGIO EMILIA, PARMA E PIACENZA

