

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura di servizi di Facility Management per immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni adibiti prevalentemente ad uso ufficio

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT PER IMMOBILI IN USO A
QUALSIASI TITOLO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ADIBITI PREVALEMENTEMENTE AD
USO UFFICIO**

INDICE

1	PREMESSA	8
2	DEFINIZIONI	9
3	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	14
3.1	LOTTE E QUANTITATIVI DI FORNITURA	17
3.2	PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI	18
4	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	19
4.1	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT	20
4.1.1	PARAMETRI MINIMI PER L'UTILIZZAZIONE DELLA CONVENZIONE: ORDINATIVO MINIMO DI FORNITURA E SET MINIMO DEI SERVIZI	21
4.1.1.1	Ordinativo Minimo di Fornitura	22
4.1.1.2	Set Minimo di servizi	22
4.1.2	RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA	23
4.1.3	PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI	24
4.1.3.1	Sezione 1: Interventi per attività a canone	25
4.1.3.2	Sezione 2: Calendario lavorativo	26
4.1.3.3	Sezione 3: Gestione degli Indicatori di Prestazione	26
4.1.3.4	Sezione 4: Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio	27
4.1.3.5	Sezione 5: Interventi proposti dall'Assuntore	27
4.1.3.6	Valutazione del Piano Dettagliato degli Interventi	27
4.1.4	ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA	28
4.1.5	VERBALE DI CONSEGNA	30
4.1.5.1	Sezione 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili	31
4.1.5.2	Sezione 2: Costi dei servizi	31
4.1.5.3	Sezione 3: Organizzazione dell'Assuntore e Interfacciamento	32
4.1.5.4	Sezione 4: Subappalto	32
4.2	AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO	32
4.2.1	AGGIORNAMENTO del Piano dettagliato degli interventi	32
4.2.2	AGGIORNAMENTO DELL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA	

4.3	PROCESSO OPERATIVO	33
4.3.1	INTERVENTI A CANONE	34
4.3.2	INTERVENTI EXTRA CANONE	34
5	SERVIZI	36
5.1	SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE	37
5.1.1	PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO PER IL GOVERNO DEI SERVIZI	38
5.1.1.1	Descrizione	38
5.1.1.2	Caratteristiche del Servizio	39
5.1.1.3	Determinazione del canone per il servizio	42
5.1.2	COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	42
5.1.2.1	Descrizione	42
5.1.2.2	Caratteristiche del servizio	44
5.1.2.3	Determinazione del Canone per il servizio	52
5.1.3	GESTIONE DEL CALL CENTER	56
5.1.3.1	Descrizione	56
5.1.3.2	Caratteristiche del servizio	57
5.1.3.3	Determinazione del canone per il servizio	60
5.1.4	PREVENTIVAZIONE ATTIVITA' E GESTIONE ORDINI DI INTERVENTO	61
5.1.4.1	Descrizione	61
5.1.4.2	Caratteristiche del servizio	61
5.1.4.3	Determinazione del canone per il servizio	64
5.1.5	PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	64
5.1.5.1	Descrizione	64
5.1.5.2	Caratteristiche del servizio	64
5.1.5.3	Determinazione del canone per il servizio	67
5.1.6	GESTIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI GIÀ IN ESSERE	67
5.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	68
5.2.1	Modalità di intervento	70
5.2.2	MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO	70
5.2.2.1	Attività a canone	71
5.2.2.2	Determinazione del canone	72

5.2.2.3	Attività extra canone	72
5.2.3	MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO IDRICO-SANITARIO	73
5.2.3.1	Attività a canone	73
5.2.3.2	Determinazione del canone	74
5.2.3.3	Attività extra canone	75
5.2.4	MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO DI RISCALDAMENTO	75
5.2.4.1	Attività a canone	75
5.2.4.2	Determinazione del canone	77
5.2.4.3	Attività extra canone	78
5.2.5	MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO DI RAFFRESCAMENTO	78
5.2.5.1	Attività a canone	79
5.2.5.2	Determinazione del canone	80
5.2.5.3	Attività extra canone	81
5.2.6	MANUTENZIONE degli IMPIANTI ELEVATORI	81
5.2.6.1	Attività a canone	82
5.2.6.2	Determinazione del canone	85
5.2.6.3	Attività extra canone	85
5.2.7	MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO ANTINCENDIO	86
5.2.7.1	Attività a canone	86
5.2.7.2	Determinazione del canone	87
5.2.7.3	Attività extra canone	88
5.2.8	MANUTENZIONE degli IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI	88
5.2.8.1	Attività a canone	89
5.2.8.2	Determinazione del canone	90
5.2.8.3	Attività extra canone	90
5.2.9	MANUTENZIONE RETI	90
5.2.9.1	Attività a canone	91
5.2.9.2	Determinazione del canone	92
5.2.9.3	Attività extra canone	92
5.2.10	REPERIBILITÀ	93

5.3	SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE	94
5.3.1	SERVIZIO DI PULIZIA	94
5.3.1.1	Attività a canone	95
5.3.1.2	Determinazione del canone	99
5.3.1.3	Attività extra canone	101
5.3.2	SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	104

5.3.2.1	Attività a canone	104
5.3.2.2	Determinazione del canone	106
5.3.2.3	Attività extra canone	107
5.3.3	SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	107
5.3.3.1	Attività a canone	107
5.3.3.2	Determinazione del canone	111
5.3.3.3	Attività extra canone	112
5.3.4	SERVIZIO DI GIARDINAGGIO	114
5.3.4.1	Attività a canone	115
5.3.4.2	Determinazione del canone	121
5.3.4.3	Attività extra canone	122
5.4	ALTRI SERVIZI	122
5.4.1	SERVIZIO DI RECEPTION	123
5.4.1.1	Attività oggetto del servizio	123
5.4.1.2	Specifiche del servizio	124
5.4.1.3	Determinazione del canone	124
5.4.1.4	Attività extra-canone	124
5.4.2	FACCHINAGGIO INTERNO	125
5.4.2.1	Attività oggetto del servizio	125
5.4.2.2	Specifiche del servizio	125
5.4.2.3	Attrezzature e macchinari	126
5.4.2.4	Modalità di attivazione del servizio	126
5.4.2.5	Determinazione del corrispettivo	127
5.4.3	FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI	127
5.4.3.1	Attività oggetto del servizio	128
5.4.3.2	Specifiche del servizio	128
5.4.3.3	Attrezzature e macchinari	129
5.4.3.4	Modalità di attivazione del servizio	129
5.4.3.5	Determinazione del corrispettivo	129
5.5	Prezzi dei servizi	130
5.5.1	PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI	130
5.5.2	LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI IN ECONOMIA, A MISURA E/O A CORPO	130
6	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	132

6.1	LIVELLO DI SERVIZIO	132
6.1.1	INDICATORE GLOBALE DI PRESTAZIONE	133
6.1.1.1	Sistema Informativo	133
6.1.1.2	Call Center	135
6.1.1.3	Preventivazione attività e gestione Ordini di Intervento	135
6.1.1.4	Pianificazione e programmazione attività	136
6.1.1.5	Manutenzione dell’Impianto elettrico	137
6.1.1.6	Manutenzione degli Impianti idrico/sanitari	137
6.1.1.7	Manutenzione degli Impianti di riscaldamento	138
6.1.1.8	Manutenzione degli Impianti di raffrescamento	139
6.1.1.9	Manutenzione degli Impianti Elevatori	140
6.1.1.10	Manutenzione degli Impianti antincendio	141
6.1.1.11	Manutenzione degli Impianti di sicurezza e controllo accessi	142
6.1.1.12	Manutenzione delle Reti	142
6.1.1.13	Servizio di pulizia	143
6.1.1.14	Disinfestazione	148
6.1.1.15	Raccolta e smaltimento rifiuti speciali	149
6.1.1.16	Giardinaggio	150
6.1.1.17	Reception	151
6.1.1.18	Facchinaggio interno	151
6.1.1.19	Facchinaggio esterno/traslochi	152
6.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE	153
6.2	CONTROLLO DEGLI INDICATORI	153
6.3	PENALI	154
6.3.1	Altre penali	155
6.4	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	157
6.4.1	Verifiche Ispettive	157
6.4.2	Reclami On-Line	157
7	REPORTISTICA CONSIP	158
7.1	Altre informazioni	158
8	PAGAMENTI	159
8.1	MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CANONE	159

8.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E PAGAMENTO ATTIVITA' EXTRA CANONE	159
9 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	160
9.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	160
9.2 DOCUMENTI CONTRATTUALI	161
9.3 ONERI ED OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE	161
9.3.1 Sedi operative	162
9.3.2 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente	163
9.3.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale.	163
9.3.2.2 Informazioni sui rischi specifici	163
9.3.2.3 Piano di sicurezza lavoro	163
9.3.3 Ulteriori obblighi dell'Assuntore	164
9.4 Esecuzione dei servizi	164
9.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO	165
Appendice 1: Schede specifiche di rilievo e attività programmate	
Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive	
Appendice 3: Check list di controllo servizio pulizia	
Appendice 4: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura	
Appendice 5: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura	
Appendice 6: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato	
Appendice 7: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura	
Appendice 8: Modello di Ordine di Intervento	
Appendice 9: Flussi Datamart	

1 PREMESSA

L'articolo 24 della Legge n. 488/99 dispone di attivare un processo di razionalizzazione delle spese di manutenzione e dei servizi relativi agli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni. Per il raggiungimento di tale scopo la Consip S.p.A. bandisce il presente appalto per servizi di Facility Management secondo la disciplina del D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 157 - attuazione della direttiva 92/50/CEE in materia di appalti pubblici di servizi – scegliendo, quale procedura d'aggiudicazione, il Pubblico Incanto.

In particolare, l'appalto, oltre ai servizi di seguito descritti, prevede la fornitura di un servizio di consulenza gestionale volto all'organizzazione, alla definizione delle logiche e delle modalità, alla programmazione delle attività operative che dovranno essere erogate, al fine sia di ottimizzare l'utilizzo delle risorse sia di massimizzare il livello di servizio.

La concezione di una gara rivolta ad ottenere il predetto servizio di gestione integrata presenta una serie di vantaggi così sintetizzabili:

- la liberazione da attività non "core business" per le Amministrazioni Contraenti
- la valorizzazione del patrimonio immobiliare
- la possibilità di far fronte tempestivamente a variazioni normative, specialmente in materia di sicurezza
- la possibilità di operare a costi certi e programmabili in funzione delle mutevoli esigenze e necessità
- la centralizzazione presso un unico referente di tutte le attività ausiliarie
- la possibilità di realizzare economie di risorse, sia finanziarie sia umane

Il raggiungimento di tali obiettivi non potrà prescindere dall'utilizzo di moderne tecniche di gestione e di strumenti informatici dedicati, e dovrà prevedere adeguate forme di esecuzione delle attività operative al fine di snellire i sistemi gestionali amministrativi.

In base alla normativa vigente, possono utilizzare la Convenzione che verrà stipulata con lo/gli aggiudicatario/i del presente appalto tutte le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001, (come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388) nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione. Avremo, quindi, una fattispecie trilaterale composta da:

- *Consip* che, in rappresentanza del Ministero dell'Economia e delle Finanze, esperisce una gara europea per ottenere le migliori condizioni contrattuali;

- *Assuntore*, ovvero l'impresa singola (o RTI o Consorzio) aggiudicataria di uno o più lotti in cui è suddivisa la gara, che sottoscrive la Convenzione con Consip e si obbliga a prestare i servizi oggetto di gara in favore delle Amministrazioni Contraenti;
- *Amministrazione Contraente*, ovvero la singola Amministrazione che utilizza la Convenzione relativa a ciascun lotto mediante l'emissione di Ordinativi Principali di Fornitura.

Il presente Capitolato disciplina, per gli **aspetti tecnici**, la fornitura di servizi di Facility Management e si compone di 9 capitoli e di 9 appendici tecniche suddivise in:

Appendice 1: Schede specifiche di rilievo e attività programmate

Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive

Appendice 3: Check list di controllo servizio pulizia

Appendice 4: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 5: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 6: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato

Appendice 7: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura

Appendice 8: Modello di Ordine di Intervento

Appendice 9: Flussi Datamart

2 DEFINIZIONI

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Amministrazioni	Le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D. Lgs. 165/2001 (come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388), nonché i soggetti che, ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002), nel periodo della sua validità ed efficacia.
Amministrazioni Contraenti	Le Amministrazioni che utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del presente Capitolato mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.
Assuntore	L'impresa (RTI o Consorzio) risultata

	aggiudicataria di uno o più lotti e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire i servizi di Facility Management oggetto del presente Capitolato Tecnico.
Attività extra canone	<p>Sono quelle attività/servizi non rientranti nelle attività remunerate a “canone”. Tali attività/servizi devono essere eseguiti su segnalazione/richiesta dell’Amministrazione Contraente e previa autorizzazione del <i>Supervisore</i>.</p> <p>I corrispettivi relativi a tali attività/servizi sono determinati in base ai prezzi dei servizi predefiniti ed indicati all’Allegato 8 al Disciplinare di Gara nonché al costo della manodopera come determinata nel medesimo allegato 8, al netto dei ribassi offerti in sede di gara. Tali attività vengono gestite attraverso Ordini di Intervento secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 4.3.2</p>
Atto Aggiuntivo all’Ordinativo Principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano l’Ordinativo Principale di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi e/o nel Verbale di Consegna. Con l’Atto Aggiuntivo le Amministrazioni Contraenti potranno definire anche l’importo per l’esecuzione di interventi extra-canone, qualora quest’ultimo non sia già stato indicato nell’Ordinativo Principale di Fornitura ovvero, pur essendo stato indicato, sia stato integralmente utilizzato e debba pertanto essere incrementato.
Canone	<p>Corrispettivo economico relativo alle attività regolate a forfait e rientranti nei limiti della franchigia.</p> <p>L’importo del canone sarà determinato in funzione dei prezzi offerti in fase di gara e di quanto specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi.</p>
Consip	La Consip S.p.A. rappresenta l’organismo societario al quale il Ministero dell’Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, delle Convenzioni per l’acquisto di beni e servizi di cui all’art. 26, legge 23 dicembre 1999, n.488 e s.m.i. nonché la

	realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime.
Gestore del Servizio	Il <i>Gestore del Servizio</i> è l'interfaccia unica dell'Assuntore verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto di fornitura. E' una figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto di fornitura di servizi di Facility Management.
Franchigia	Costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività non devono essere compensate all'Assuntore perché comprese nel canone. Nel caso in cui l'importo delle attività sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione Contraente sarà tenuta a retribuire l'Assuntore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa.
Ordinativo Principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano la Convenzione usufruendo delle condizioni economiche e tecniche di cui rispettivamente all'Offerta Economica e Tecnica.
Ordine di Intervento	Documento con il quale l'Amministrazione Contraente richiede e/o autorizza uno specifico intervento extra-canone.
Piano Dettagliato degli Interventi	E' il documento redatto dall'Assuntore, a seguito di sopralluogo, che rappresenta nel dettaglio la progettazione, pianificazione e stima economica dei servizi a canone richiesti dall'Amministrazione Contraente. In tale documento sono inoltre riportati il calendario lavorativo per l'erogazione di servizi, le informazioni di base per la gestione e il controllo del livello di servizio e degli indicatori di prestazione, eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione, eventuali interventi di manutenzione a guasto proposti dall'Assuntore e da lui rilevati in fase di sopralluogo iniziale (da gestire con Ordini di Intervento). Una volta approvato dall'Amministrazione Contraente, tale documento farà parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura.
Piano di Costituzione	Piano delle consegne degli output relativi al
Allegato 5 - Capitolato Tecnico	
Pag. 11 di 165	

dell'Anagrafica	servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica da consegnare all'Amministrazione Contraente entro 20 gg dalla presa in consegna degli immobili da parte dell'Assuntore.
Programma Operativo degli Interventi	Programma bimestrale, su base giornaliera, con schedulazione in forma grafica di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento (attività a canone previste nel Piano Dettagliato degli Interventi ed attività extra canone "programmabili"). Tale programma, relativo al mese in corso ed a quello successivo, dovrà essere aggiornato e consegnato al <i>Supervisore</i> all'inizio di ogni mese.
Richiesta Preliminare di Fornitura	Documento che le singole Amministrazioni inviano all'Assuntore ai fini della eventuale attivazione della Convenzione.
Set minimo di servizi	Combinazione minima di servizi che l'Amministrazione Contraente deve necessariamente ordinare affinché possa essere attivata la Convenzione
Superficie lorda complessiva	<p>La superficie lorda complessiva dell'immobile o dell'insieme di immobili oggetto del contratto di fornitura è costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:</p> <p>piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Amministrazione anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione;</p> <p>piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);</p> <p>soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra;</p> <p>piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità.</p>

	<p>Non rientrano nel computo le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell'edificio.</p> <p>Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili.</p>
Superficie netta	La superficie netta è la superficie utile calcolata sottraendo dalla superficie lorda la superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni compresi nel perimetro dell'edificio.
Supervisore	Persona nominata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con l'Assuntore per ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante della Amministrazione nei confronti dell'Assuntore. Al Supervisore si richiedono preferibilmente capacità tecniche appropriate alla tipologia dei servizi ordinati. Al Supervisore, oltre all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi relativo alla Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile, verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso.
Unità di Gestione	Immobile o insieme di immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi
Unità Ordinanti	Persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitate ad effettuare, previa registrazione sul sito delle Convenzioni, le Richieste Preliminari di Fornitura, gli Ordinativi Principali di Fornitura e gli Atti Aggiuntivi
Verbale di Consegna	Documento da predisporre successivamente all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, in contraddittorio tra l'Assuntore e l'Amministrazione Contraente, nel quale si dà atto che l'Assuntore prende formalmente in carico i beni/immobili/unità di gestione per l'esecuzione dei servizi richiesti.
Verbale di controllo	E' l'elaborato mensile che riporta lo stato d'avanzamento delle attività previste nel Programma Operativo degli Interventi. Aggiornato giornalmente dall'Assuntore viene sottoposto

	mensilmente alla firma del <i>Supervisore</i> per accettazione.
--	---

3 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura di servizi integrati per la gestione e la manutenzione da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente¹ ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni.

L'Appalto è suddiviso in dodici lotti geografici.

Secondo quanto disposto dall'art. 26, Legge n. 488/99 e s.m.i., l'Assuntore di ogni lotto sarà comunque tenuto ad accettare Ordinativi Principali di Fornitura, compresi gli eventuali relativi Atti Aggiuntivi, deliberati dalle Amministrazioni fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo stabilito per ciascun lotto. L'utilizzazione della Convenzione relativa a ciascun lotto da parte delle singole Amministrazioni Contraenti ordinanti dovrà avvenire in conformità a quanto illustrato al Par. 4.1.1 "Parametri Minimi per l'utilizzazione della Convenzione: Ordinativo Minimo di Fornitura e Set Minimo di Servizi".

La Convenzione avrà durata di 18 (diciotto) mesi entro i quali potranno essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura ed Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura.

La Convenzione si intenderà, comunque, conclusa al sopraggiungere di una delle due condizioni che per prima si verifichi:

- emissione di Ordinativi Principali di Fornitura o di Atti Aggiuntivi per importi pari agli importi massimi previsti per ciascun Lotto;
- decorso del termine di 18 (diciotto) mesi dalla data di attivazione della Convenzione.

Nel caso in cui l'importo degli Ordinativi Principali di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi emessi raggiunga, entro il termine di durata della Convenzione, eventualmente prorogato, l'importo massimo previsto per ciascun Lotto, la Consip S.p.A. potrà richiedere e il Fornitore ha l'obbligo di accettare, alle medesime condizioni della Convenzione, un aumento degli importi massimi indicati per ciascun lotto, fino a concorrenza del limite di cui all'art.27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985.

Nel caso in cui al decorso del termine di 18 (diciotto) mesi dalla data di attivazione della Convenzione gli importi, eventualmente incrementati, non siano stati ancora esauriti, la Convenzione potrà essere prorogata, sempre su richiesta

¹ Il requisito di prevalenza (in mq) per l'immobile o insieme di immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura sussisterà qualora la superficie delle aree destinate ad uso ufficio, a cui, eventualmente, accedono immobili o parti pertinenti e/o accessori ed aventi una destinazione differente dall'uso sopra descritto, siano maggiori del 50% rispetto alla superficie netta totale.

scritta della Consip S.p.A. da inviare al Fornitore con 60 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine indicato, una sola volta e per la durata massima di ulteriori dodici mesi.

I singoli contratti di fornitura stipulati mediante emissione degli Ordinativi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni avranno durata di 4 (quattro) anni secondo quanto disposto nello Schema di Convenzione.

La durata di eventuali Atti Aggiuntivi non potrà essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Non potranno essere emessi, una volta scaduta/esaurita la Convenzione, Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura. A titolo esemplificativo, a Convenzione scaduta e/o esaurita, potranno essere emessi Atti Aggiuntivi che integrano l'Ordinativo Principale di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi e/o nel Verbale di Consegna, mentre non potranno essere emessi Atti Aggiuntivi per la copertura finanziaria di attività extra canone.

I singoli Ordinativi Principali di Fornitura ed i relativi Atti Aggiuntivi, deliberati dalle Amministrazioni, potranno avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati (nel rispetto di quanto previsto al par. 4.1.1.2) purché ricadenti nello stesso lotto geografico.

I servizi oggetto dell'appalto possono essere distinti nelle seguenti macrocategorie:

- Servizi di Consulenza Gestionale
- Servizi di Manutenzione degli Impianti, così suddivisi:
 - Servizio di manutenzione di Impianti Elettrici
 - Servizio di manutenzione di Impianti Idrico-Sanitari
 - Servizio di manutenzione di Impianti di Riscaldamento
 - Servizio di manutenzione di Impianti di Raffrescamento
 - Servizio di manutenzione di Impianti Elevatori
 - Servizio di manutenzione di Impianti Antincendio
 - Servizio di manutenzione di Impianti di sicurezza e controllo accessi
 - Servizio di manutenzione di Reti
 - Reperibilità²
- Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale, così suddivisi:
 - Pulizia
 - Disinfestazione

² Servizio subordinato all'attivazione del corrispondente servizio di Manutenzione

- Raccolta e smaltimento rifiuti
- Giardinaggio
- Altri servizi, così suddivisi:
 - Reception
 - Facchinaggio interno
 - Facchinaggio esterno/traslochi.

L'insieme delle attività/servizi che l'Assuntore dovrà erogare alle Amministrazioni Contraenti si divide in:

- servizi continuativi o periodici prestati a fronte del pagamento di un canone annuo (calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti indicati nell'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara);
- attività/servizi erogati a richiesta (c.d. attività extra canone), prestati in base ai prezzi dei servizi predefiniti, ai listini ed al costo della manodopera (come determinato nel successivo paragrafo 5.5.2) indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara (al netto dei ribassi offerti in sede di gara), gestiti attraverso Ordini di Intervento secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 4.3.2

Con riferimento a tali ultime attività extra canone, si precisa che le stesse potranno essere erogate solo se l'Amministrazione richiedente abbia destinato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" per la realizzazione di interventi extra canone. Tale importo potrà essere stanziato:

- in fase di emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura così come illustrato al paragrafo 4.1.4;
- in un momento successivo all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, purché nel periodo di vigenza della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura così come illustrato al paragrafo 4.2.2

Si precisa che le attività extra-canone potranno essere erogate solo nel caso in cui il corrispondente servizio a canone sia stato attivato (fanno eccezione i servizi di cui ai paragrafi 5.4.2 e 5.4.3).

A puro titolo esemplificativo, non potranno essere sostituiti estintori se non è stato attivato il Servizio di manutenzione degli impianti antincendio.

Il costo dei Servizi di Consulenza Gestionale viene calcolato in base a quanto descritto al paragrafo 5.1 ed ai prezzi unitari, definiti nell' Allegato 8 al Disciplinare di Gara, oggetto di ribasso in sede di offerta.

3.1 LOTTI E QUANTITATIVI DI FORNITURA

La fornitura è divisa in 12 lotti geografici e dovrà essere assicurata fino al raggiungimento degli importi massimi di seguito indicati.

- **Lotto 1:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle Regioni **Valle D'Aosta, Piemonte** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 49.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 2:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nella Regione **Lombardia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 55.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 3:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle Regioni **Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 60.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 4:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle Regioni **Emilia Romagna, Liguria** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 79.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 5:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle Regioni **Toscana, Umbria** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 46.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 6:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle Regioni **Abruzzo, Marche** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 45.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 7:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati **nelle Regioni Lazio (con esclusione del Comune di Roma), Sardegna** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 44.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 8:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nel **1° municipio del Comune di Roma** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 50.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 9:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo **5** del presente Capitolato

presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nel **Comune di Roma (escluso il 1° municipio)** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 95.000.000,00, IVA esclusa ;

- **Lotto 10:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Campania, Basilicata** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 80.500.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 11:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Molise, Puglia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 44.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 12:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Sicilia, Calabria** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di Euro 70.000.000,00, IVA esclusa.

Gli importi indicati per ciascun Lotto non sono in alcun modo vincolanti né per Consip né per le Amministrazioni Contraenti e si configurano esclusivamente come limite massimo entro il quale l'Aggiudicatario di ciascun Lotto si impegna ad erogare i servizi in oggetto.

L'importo complessivo della fornitura sarà costituito per ogni Lotto dalla somma dei singoli Ordinativi Principali di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi, fino al raggiungimento degli importi massimi precedentemente indicati.

L'importo del singolo Ordinativo Principale di Fornitura sarà definito in base alla somma dei seguenti importi parziali:

- importo a canone dei servizi continuativi o periodici;
- importo a canone dei servizi di consulenza gestionale;
- importo extra-canone dei servizi/attività a richiesta, qualora tale importo sia stato indicato dall'Amministrazione Contraente nel predetto Ordinativo Principale di Fornitura.

3.2 PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le varie Amministrazioni potranno utilizzare la Convenzione attraverso Ordinativi Principali di Fornitura personalizzati, selezionando i servizi desiderati e, ove specificato, scegliendo tra le varie modalità di erogazione (conformemente a quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico), attenendosi a quanto prescritto al paragrafo 4.1.1 "Parametri Minimi per l'utilizzazione della Convenzione: Ordinativo minimo di fornitura e set minimo di servizi".

I Servizi di Consulenza Gestionale sono obbligatori, ad eccezione del servizio di "Gestione e coordinamento di servizi già in essere" attivabile su richiesta specifica

dell'Amministrazione (rif.par.5.1.6). Pertanto, tali servizi saranno automaticamente attivati in concomitanza con l'affidamento dei servizi oggetto dell'appalto (Servizi di Manutenzione degli Impianti, Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale e Altri Servizi) e saranno compresi e computati nel calcolo del valore dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

All'Amministrazione Contraente è riservata, altresì, la facoltà di integrare l'Ordinativo Principale di Fornitura, utilizzando l'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, sia in riferimento ad attività a canone che extra-canone così come definito al paragrafo 4.2. Gli Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura potranno essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione, mentre eventuali Atti Aggiuntivi che non comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo di Fornitura potranno essere emessi, anche dopo la scadenza/esaurimento della Convenzione, purchè entro i limiti di durata del contratto di fornitura.

L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del contratto di fornitura che rimane fissata al termine dei 4 (quattro) anni dall'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Pertanto tutti i servizi, attivati con Atti Aggiuntivi anche in tempi diversi, dovranno avere un'unica scadenza, coincidente con la data di scadenza dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Nell'ambito della personalizzazione dei servizi l'Amministrazione Contraente potrà richiedere all'Assuntore il "presidio fisso" inteso come presenza e disponibilità continuativa di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro o in orario comunque definito dall'Amministrazione, dovranno essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze.

Nel Piano Dettagliato degli Interventi dovranno essere congiuntamente concordate, dall'Amministrazione Contraente e dall'Assuntore nel rispetto della normativa vigente, le relative attività, con modalità e condizioni di esecuzione, che il presidio fisso dovrà svolgere nonché i nuovi tempi concordati per le attività relative alle richieste di intervento (cfr. par. 5.1.3).

Il costo del presidio sarà computato in ore/uomo secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 8.

Il personale dedicato al presidio fisso non potrà svolgere attività di manutenzione preventiva e programmata ed interventi di pulizia giornaliera e periodica compresi nel canone. Per gli eventuali interventi extra canone richiesti ed approvati dal Supervisore e realizzati dal personale del presidio fisso, dovrà essere dedotto dal corrispettivo dell'intervento il costo della manodopera.

4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito di ciascun rapporto instaurato con l'Ordinativo Principale di Fornitura, si identificano alcune figure/funzioni chiave;

per l'Assuntore:

- il *Gestore del Servizio*, ovvero la figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto relativo alla fornitura di servizi di Facility Management. E' l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Al *Gestore del Servizio* sono, in particolare, delegate le funzioni di:
 - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo contratto di fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto dell'Amministrazione Contraente, nonché la proposta di interventi all'Amministrazione Contraente stessa;
 - controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;
 - raccolta e fornitura all'Amministrazione Contraente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

da parte dell'*Amministrazione Contraente*:

- il *Supervisore*, ovvero il responsabile per l'*Amministrazione Contraente* dei rapporti con l'*Assuntore* per ogni immobile o gruppo di immobili oggetto di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello *Assuntore*. Al *Supervisore*, oltre all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi relativo alla Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile e all'approvazione degli Ordini di Intervento verrà demandato il compito di verificare l'adequatezza dell'eventuale importo forfetario (che sarà vincolante per le Amministrazioni Contraenti almeno per il 60% se indicato in sede di Ordinativo Principale di Fornitura e per l'intero importo se indicato nell'Atto aggiuntivo) destinato alla copertura finanziaria delle attività/servizi extra canone e di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione degli interventi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti nel presente Capitolato.

4.1 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT

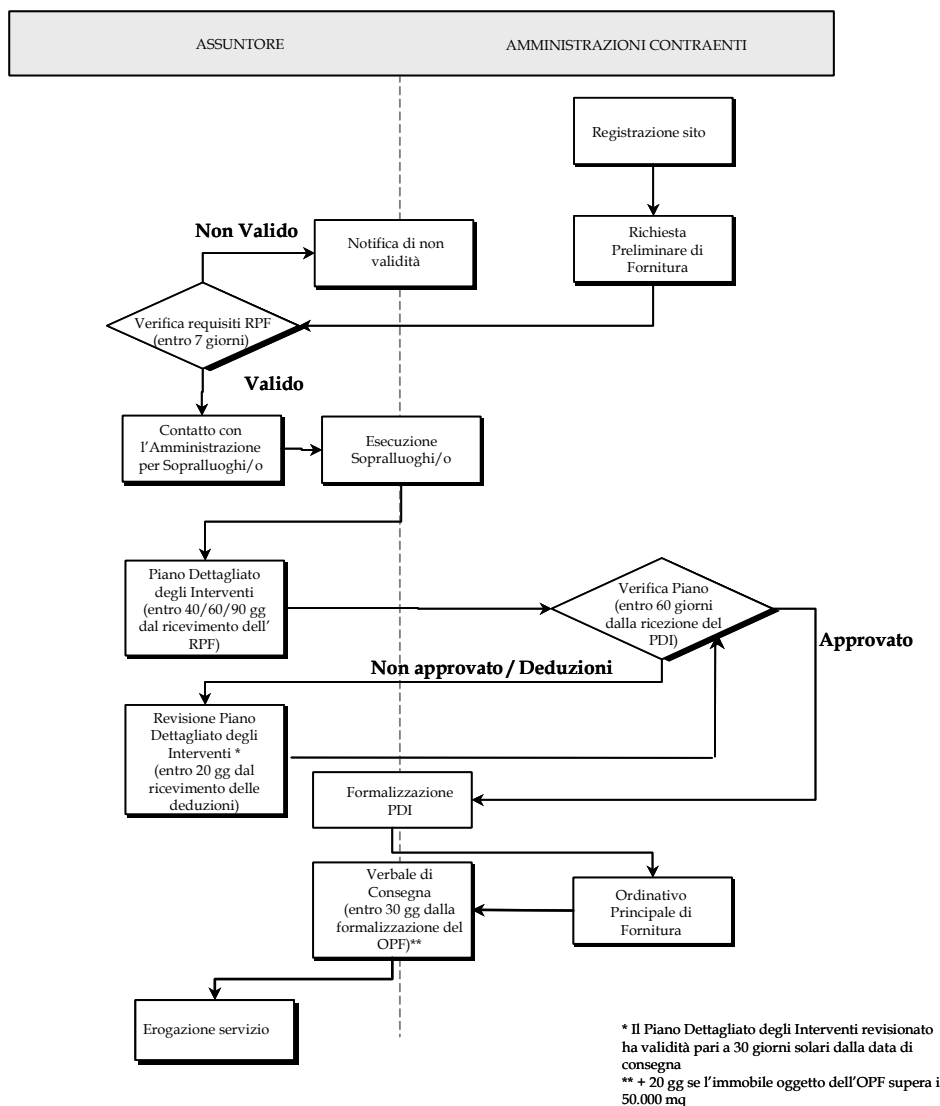
L'Amministrazione per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi di Facility Management dovrà seguire il seguente iter procedurale:

- a) effettuare l'apposita Registrazione sul sito delle Convenzioni³;
- b) emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura attenendosi a quanto prescritto all'interno del paragrafo 4.1.1 "Parametri Minimi per l'utilizzazione della Convenzione: Ordinativo minimo di fornitura e set minimo di servizi";

³ Lo spazio web dedicato al sistema delle Convenzioni delineato dall'articolo 26 della Legge n. 488/1999, gestito dalla Consip S.p.A., contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione stipulata dalla medesima Consip S.p.A., ivi inclusa la presente.

- c) valutare il Piano Dettagliato degli Interventi consegnato dall'Assuntore;
- d) emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura;
- e) formalizzare il Verbale di Consegna.

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati. Per quanto attiene ai punti b) e d) si rinvia alle Appendici 4 e 7 del presente Capitolato per un fac-simile dei succitati documenti.



4.1.1 PARAMETRI MINIMI PER L'UTILIZZAZIONE DELLA CONVENZIONE: ORDINATIVO MINIMO DI FORNITURA E SET MINIMO DEI SERVIZI

Al fine di garantire una reale integrazione logistica ed organizzativa delle attività fornite dall'Assuntore, l'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano subordinati:

- all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura di importo pari o superiore a quello dell'Ordinativo Minimo di Fornitura;
- all'attivazione del Set Minimo di Servizi per Ordinativo Principale di

Fornitura.

4.1.1.1 Ordinativo Minimo di Fornitura

Per le Amministrazioni che utilizzano la Convenzione, è previsto che l'ammontare complessivo dei servizi richiesti con l' Ordinativo Principale di Fornitura (calcolato sui 4 anni di durata dell'Ordinativo stesso e derivante dalla somma degli importi parziali calcolati al momento dell'emissione dell'Ordinativo stesso, in base a quanto definito al paragrafo 3.1), non possa essere inferiore a 1.000.000,00 Euro (IVA esclusa). Pertanto, le Amministrazioni non potranno emettere Ordinativi Principali di Fornitura di importo inferiore ad Euro 1.000.000,00.

Ai fini del calcolo del valore dell'Ordinativo, tutti i servizi di interesse dell'Amministrazione Contraente, anche se erogati in tempi diversi, dovranno essere compresi e computati nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

In particolare, al raggiungimento dell'Ordinativo minimo concorrono i seguenti importi:

- importo a canone dei servizi continuativi o periodici;
- importo a canone dei servizi di consulenza gestionale;
- importo extra-canone dei servizi/attività a richiesta, qualora tale importo sia stato indicato dall'Amministrazione Contraente nel predetto Ordinativo Principale di Fornitura.

4.1.1.2 Set Minimo di servizi

Le Amministrazioni che utilizzano la Convenzione sono obbligate ad acquistare un set minimo composto da almeno 3 servizi oggetto dell'appalto (rif.par.3), esclusi i servizi di Consulenza Gestionale (i quali sono obbligatori e si attivano automaticamente con l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura secondo quanto definito al paragrafo 5.1) e i servizi di Reperibilità.

Il set minimo di servizi dovrà essere composto da almeno n. 1 servizio di Manutenzione degli Impianti (rif. par. 5.2).

La definizione dei servizi costituenti il set minimo dovrà avvenire contestualmente all'utilizzo della Convenzione attraverso l'Ordinativo Principale di Fornitura a prescindere dall'inizio di erogazione degli stessi che potrà avvenire anche in momenti differenti in funzione della scadenza dei relativi contratti in essere con altri fornitori.

A titolo esemplificativo, un'Amministrazione tramite Ordinativo Principale di Fornitura potrebbe ordinare un set minimo costituito dal Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici, Servizio di Pulizia e Servizio di Giardinaggio, con inizio di erogazione del servizio di pulizia in data 1.1.2006, inizio di erogazione del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici in data 1.6.2006 e inizio di erogazione del Servizio di Giardinaggio 1.1.2007.

I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura ad erogazione posticipata (nell'esempio servizio di Manutenzione Impianti Elettrici e Servizio di Giardinaggio) avranno un'unica scadenza che rimane fissata al termine dei

quattro anni dall'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

L'attivazione del set minimo di servizi determinerà l'attivazione automatica di tutti i Servizi di Consulenza Gestionale (che sono obbligatori e si attivano automaticamente con l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura secondo quanto definito al paragrafo 5.1) ad eccezione del servizio di "Gestione e coordinamento di servizi già in essere" (rif.par. 5.1.6) attivabile solo su richiesta specifica dell'Amministrazione Contraente.

4.1.2 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

La Richiesta Preliminare di Fornitura è il documento con cui l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

La Richiesta deve essere formalizzata secondo il fac-simile dei moduli allegati (rif. Appendice 7 al presente Capitolato). La compilazione dei campi previsti nei succitati moduli è da ritenersi obbligatoria (ad eccezione dei campi indicati come opzionali) pena la non validità della richiesta ed il conseguente diritto dell'Assuntore di non dar seguito alla stessa.

In particolare nella compilazione della Richiesta occorrerà porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione ad uso uffici dell'immobile e del lotto in cui ricade l'immobile stesso nonché alla conformità della Richiesta ai parametri minimi di accesso (rif.par.4.1.1).

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione l'attivazione del servizio mediante Ordinativo Principale di Fornitura, la Richiesta Preliminare di Fornitura vincola l'Amministrazione stessa a:

- individuare il Supervisore o ad interim una persona che supporti l'Assuntore nella fase di sopralluogo/i agli immobili / impianti;
- fornire tutta la documentazione tecnica in proprio possesso per la stesura del Piano Dettagliato degli Interventi;
- analizzare il Piano Dettagliato degli Interventi e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo l'Assuntore dovrà prendere conoscenza della consistenza degli impianti e degli spazi ed, in particolare, dovrà individuare tutti i dati necessari:

- alla definizione delle attività a canone e del relativo corrispettivo (ad esempio individuazione della superficie lorda degli ambienti, della superficie lorda complessiva oggetto dei servizi e del numero e tipologia degli impianti/unità funzionali/componenti da gestire);
- alla definizione degli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- al corretto svolgimento dei servizi;
- alla redazione del Piano Dettagliato degli Interventi.

L'Assuntore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, controllerà la validità

della stessa in base a quanto definito nel presente paragrafo e al paragrafo 4.1.1.2.

Entro e non oltre 7 (sette) giorni solari e consecutivi dalla data di ricevimento, l'Assuntore dovrà notificare in forma scritta all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, concordando, in caso positivo, una data per il sopralluogo congiunto con il *Supervisore*, e dando, quindi, seguito alla redazione del Piano Dettagliato degli Interventi.

Resta in ogni caso inteso che, trascorsi i 7 (sette) giorni di cui sopra, e sempre che la Richiesta Preliminare di Fornitura rispetti i requisiti di validità di cui al par. 4.1.1.2, l'Assuntore si intenderà obbligato al rispetto delle prescrizioni di cui ai successivi paragrafi.

4.1.3 PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI

Il Piano Dettagliato degli Interventi è il documento redatto dall'Assuntore, a seguito di sopralluogo presso l'Unità di Gestione, che rappresenta nel dettaglio la progettazione, pianificazione e stima economica dei servizi a canone richiesti dall'Amministrazione Ordinante.

L'Assuntore ha l'obbligo di presentare il Piano Dettagliato degli Interventi, entro i seguenti termini:

- entro 40 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva fino a 5.000 mq;
- entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva da 5.001 mq a 30.000 mq;
- entro 90 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva oltre i 30.000 mq.

In caso di mancata consegna del Piano Dettagliato degli Interventi nei termini sopra definiti verrà applicata dalla Consip la penale di cui al paragrafo 6.3.1.

Il Piano Dettagliato degli Interventi dovrà essere suddiviso in 5 sezioni relative a:

1. Interventi per attività a canone;
2. Calendario lavorativo;
3. Gestione degli Indicatori di Prestazione;
4. Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio;
5. Interventi proposti dall'Assuntore.

4.1.3.1 Sezione 1: Interventi per attività a canone

In questa sezione del Piano Dettagliato degli Interventi dovranno essere contenute, per ogni servizio, tutte le attività definite dagli standard previsti nel presente Capitolato, nonché tutte le ulteriori personalizzazioni richieste dall'Amministrazione o proposte dall'Assuntore, con il relativo computo economico, suddivise in:

- interventi compresi, in base al Capitolato, nel canone, considerando che, nel caso dei servizi di manutenzione degli impianti di cui al paragrafo 5.2, si considererà compresa nel canone qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda un frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato) necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti;
- interventi non compresi, in base al Capitolato, nel canone, richiesti esplicitamente dall'*Amministrazione Contraente* o proposti dall'Assuntore, quali:
 - ✓ gli interventi con frequenza, richiesta dall'Amministrazione, maggiore di quella prevista nel canone (nel caso dei Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale);
 - ✓ altri interventi comunque riconducibili ad attività compensabili con un canone, richiesti con frequenza minima semestrale.

La presente sezione dovrà comprendere informazioni quali la data di inizio di erogazione dei servizi, il tipo di intervento, la frequenza di intervento, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), i canoni, l'oggetto (edificio, impianto, macchina etc.) su cui va effettuato l'intervento e la durata dell'intervento stesso.

In particolare, relativamente ai servizi di cui al paragrafo 5.3.1, dovrà essere specificato il monte ore necessario all'esecuzione degli interventi stessi.

In tale sezione dovranno essere altresì indicate eventuali porzioni di superfici sulle quali viene applicato uno sconto nella determinazione del canone dell'Anagrafica Architettonica (rif. par. 5.1.2.3).

Tale sezione dovrà configurarsi come una pianificazione temporale delle attività a canone con individuazione dei luoghi di intervento relativamente a tutti i servizi prescelti dalla *Amministrazione Contraente* in riferimento agli immobili individuati nella Richiesta Preliminare di Fornitura con relativo computo estimativo.

Il computo estimativo dovrà riguardare, in maniera separata e dettagliata, anche i Servizi di Consulenza Gestionale quotati in base a quanto definito nel presente Capitolato.

Nel processo di redazione del Piano Dettagliato degli Interventi, vale il principio della continuità del servizio; ciò significa che la pianificazione temporale delle attività dovrà tenere conto delle azioni effettuate dal precedente fornitore del servizio.

Esempio: se nel registro Antincendio risulta che relativamente agli impianti fissi (ipotesi: frequenza di intervento 6 mesi) è stata effettuata la manutenzione 4 mesi prima dell'attivazione del contratto, il successivo intervento dovrà essere programmato entro 2 mesi dall'attivazione del contratto.

Se viceversa non vi sia evidenza dell'effettuazione dell'attività programmata da parte del precedente fornitore del servizio, questa va prevista nel Piano Dettagliato degli Interventi entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'attivazione del contratto di fornitura e/o comunque concordata con il *Supervisore*.

Resta inteso che l'*Assuntore* dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico e dovrà quindi coordinarsi tramite il *Supervisore* con eventuali fornitori a cui è subentrato.

4.1.3.2 Sezione 2: Calendario lavorativo

In questa sezione sarà riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili oggetto dell'appalto e conterrà le informazioni necessarie per far sì che l'erogazione dei servizi non intralci le normali attività svolte dall'Amministrazione Contraente nell'immobile.

In base a tale calendario dovranno quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che dovranno essere rispettate nei vari periodi dell'anno, per l'erogazione del servizio stesso.

In questa sezione saranno riportate anche le eventuali variazioni di orario rispetto a quanto inizialmente prescritto nel Capitolato.

4.1.3.3 Sezione 3: Gestione degli Indicatori di Prestazione

Tale sezione dovrà contenere le informazioni di base necessarie per la gestione ed il controllo del livello di servizio e degli indicatori di prestazione, di cui al capitolo 6, ed in particolare:

- il valore obiettivo stabilito per il Livello di Servizio;
- i pesi eventualmente attribuiti ai singoli servizi per il calcolo dell'indicatore globale di prestazione;
- le modalità per la taratura del valore obiettivo nei primi mesi dell'Appalto.

Nel periodo di durata del contratto il Livello di Servizio Obiettivo dovrà tendere a 1 e comunque non dovrà essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali di cui al par. 6.3, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura salvo le eventuali revisioni di cui al par. 6.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo dell'indicatore di prestazione del servizio di pulizie (rif.par.6.1.1.13), nella presente sezione dovranno essere indicate, in base alle specifiche definite al paragrafo 6.1.1.13.2.1:

- su indicazione dell'Assuntore,

- il numero totale delle Unità di Controllo presenti all'interno di ogni Immobile o gruppo di Immobili oggetto del servizio, con definizione del numero delle Unità presenti in ciascuna area di controllo;
- il numero di Unità di Controllo valutabili (UdC_{val}) per ogni attività di pulizia oggetto di valutazione
- su indicazione del Supervisore, le effettive Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione.

4.1.3.4 Sezione 4: Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio

Tale sezione dovrà riportare le eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione per i singoli servizi attivati. Ad esempio, nel caso sia necessario provvedere ad un intervento extra canone su un impianto, e tale necessità sia stata evidenziata nella sezione "Interventi proposti dall'Assuntore" del Piano Dettagliato degli Interventi, ma l'Amministrazione Contraente ritenga di procrastinare l'intervento, in tale sezione dovrà essere specificato che eventuali disservizi, riconducibili alla mancata effettuazione dell'intervento extra canone, che si verificassero su tale impianto non potranno essere imputati all'Assuntore e come tali non dovranno essere considerati nella determinazione del relativo indice di prestazione.

4.1.3.5 Sezione 5: Interventi proposti dall'Assuntore

In tale sezione l'Assuntore potrà elencare gli interventi di manutenzione a guasto per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di Manutenzione, rilevati in fase di sopralluogo iniziale. La sezione dovrà contenere l'individuazione e la quantificazione di massima di tutti gli interventi manutentivi proposti e ritenuti necessari. Si tratta di interventi, che eventualmente accettati dall'Amministrazione, dovranno essere gestiti tramite Ordini di Intervento, secondo la procedura riportata nel successivo paragrafo 4.3.2.

Qualora il *Supervisore* decida di non prendere in considerazione uno o più degli interventi sopra descritti, proposti dall'Assuntore a seguito di sopralluogo iniziale, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, tali interventi dovranno essere espressamente esplicitati nella sezione relativa a "Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio".

Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione Contraente la quale potrà anche non dare seguito alle proposte o affidare l'esecuzione delle attività a terzi fornitori.

4.1.3.6 Valutazione del Piano Dettagliato degli Interventi

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, potrà, entro il termine di 60 giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del *Supervisore*, le proprie deduzioni all'Assuntore il quale dovrà redigere una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni naturali e consecutivi; eventuali ritardi nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 6.3.1

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato degli Interventi oppure ulteriori proprie deduzioni, entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte dell'Assuntore, il Piano Dettagliato degli Interventi e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perderanno la propria validità e tale circostanza verrà interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

Le deduzioni sul Piano Dettagliato degli Interventi potranno essere relative a tutte le sezioni dello stesso.

Sarà compito del Supervisore verificare che, all'interno di tutte le sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi, siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Contraente; in particolare la verifica dovrà essere sia di tipo tecnico che economico.

Il Piano Dettagliato degli Interventi approvato, redatto in duplice copia e firmato da Assuntore ed dall'Amministrazione Contraente per accettazione dovrà essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura.

4.1.4 ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA

Solo dopo aver firmato ed approvato il Piano Dettagliato degli Interventi, l'Amministrazione potrà emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura, il quale costituisce il documento attraverso cui l'Amministrazione utilizza la Convenzione e che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e l'Assuntore.

L'Assuntore dovrà iniziare ad erogare i/il servizi/o di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla formalizzazione dell'Ordinativo stesso, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente, e comunque contestualmente alla formalizzazione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.1.5. Il ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi, per cause proprie dell'Assuntore, determina l'applicazione della penale di cui al par. 6.3.1.

Tale limite temporale potrà, a discrezione dell'Assuntore, subire una proroga di ulteriori 20 giorni naturali e consecutivi qualora l'immobile o l'unità di gestione oggetto dell'Ordinativo superi i 50.000 metri quadri di estensione.

La data di avvio dei servizi a canone di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura la cui erogazione è posticipata dovrà essere formalizzata all'interno della sezione 1 del Piano Dettagliato degli Interventi.

L'Amministrazione Contraente dovrà redigere l'Ordinativo Principale di Fornitura sulla base del fac-simile di riferimento (rif. Appendice 4 del presente Capitolato) indicando:

- i servizi a canone con i relativi importi vincolanti desunti dal Piano Dettagliato degli Interventi approvato
- i servizi extra-canone con i relativi importi, secondo quanto illustrato di seguito nel presente paragrafo.

Qualunque variazione/aggiornamento all'Ordinativo Principale di Fornitura dovrà sempre essere formalizzata mediante un Atto aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto al paragrafo 4.2.

In particolare qualora a valle della rilevazione dell'Anagrafica Tecnica (rif.par.5.1.2) risultassero variazioni in detrazione nelle quantità di ciascun servizio fornito che comportino scostamenti in difetto dell'importo indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nei relativi Atti Aggiuntivi, tali variazioni dovranno essere formalizzate con Atto Aggiuntivo, al fine di sanare la situazione pregressa e regolarizzare il restante periodo del contratto.

In tal caso dovrà essere emessa nota di credito di importo pari alla variazione del canone, rispetto a quanto determinato in precedenza.

Nel caso di eventuali variazioni in aumento delle quantità delle misure che comportino variazioni del corrispettivo indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura i relativi maggiori costi saranno a carico dell'Assuntore fino all'importo dell'1% dell'importo dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nei relativi Atti Aggiuntivi. Oltre detta percentuale, è facoltà dell'Amministrazione di risolvere di diritto il contratto. L'Amministrazione Ordinante avrà la facoltà di indicare nell'apposita sezione dell'Ordinativo uno o più importi forfetari "a consumo" destinati alla copertura finanziaria di tutti quei servizi/attività extra-canone previsti nel presente Capitolato, richiesti nel corso di validità della Convenzione dall'Amministrazione Contraente e gestiti tramite Ordini di Intervento (cfr. 5.1.4).

Tali importi dovranno essere destinati all'esecuzione di:

a) Servizi di Manutenzione:

a.1) interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di Manutenzione, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale, i quali se approvati dal Supervisore saranno gestiti tramite Ordini di Intervento (cfr. par. 5.1.4), senza applicazione di alcuna franchigia;

a.2) interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto/su chiamata di importo superiore al valore posto a franchigia (ed anche per importi inferiori al valore di franchigia per interventi effettuati tramite il servizio di Reperibilità) effettuati dall'Assuntore ed approvati dall'Amministrazione Contraente.

b) per i servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale:

b.1) interventi di pulizia a richiesta di cui al paragrafo 5.3.1.3;

b.2) interventi extra canone relativi al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti di cui al paragrafo 5.3.3.3;

b.3) interventi a richiesta relativi al servizio di giardinaggio di cui al paragrafo 5.3.4.3.

c) Per Altri Servizi:

c.1) interventi extra-canone relativi al servizio di reception di cui al paragrafo 5.4.1.4;

c.2) servizio di facchinaggio interno di cui al paragrafo 5.4.2;

c.3) servizio di facchinaggio esterno/traslochi di cui al paragrafo 5.4.3.

Gli eventuali importi forfetari “a consumo” una volta formalizzati all’interno dell’Ordinativo Principale di Fornitura, risultano vincolanti per l’Amministrazione Contraente che sarà obbligata ad emettere Ordini di Intervento per un importo che non potrà essere inferiore al 60% dell’importo forfetario stanziato “a consumo”.

L’importo stanziato nell’Ordinativo Principale di Fornitura per l’esecuzione delle attività extra canone verrà utilizzato durante tutta la durata del contratto di fornitura attraverso l’emissione di Ordini di Intervento.

L’importo forfetario “a consumo”, anche se indicato in maniera presuntiva, concorrerà nella sua interezza al computo del valore dell’Ordinativo Principale di Fornitura, al fine della verifica:

- del raggiungimento dei parametri minimi di accesso di cui al paragrafo 4.1.1;
- dei quantitativi di fornitura di cui al paragrafo 3.1;
- del raggiungimento dell’importo massimo della Convenzione.

Nel caso in cui l’Amministrazione Ordinante non indichi tale importo forfetario nell’Ordinativo Principale di Fornitura, la singola attività/servizio extra-canone richiesta potrà essere erogata alla stessa Amministrazione solo a seguito di Atto Aggiuntivo all’Ordinativo Principale che dovrà indicare un importo pari o superiore al valore degli interventi indicati nell’Ordine di Intervento.

Tutti i servizi/attività extra-canone dovranno essere comunque gestiti tramite Ordini di Intervento.

4.1.5 VERBALE DI CONSEGNA

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale l'Assuntore prenderà formalmente in carico i beni/immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per i 4 anni successivi.

Il Verbale dovrà essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra Assuntore ed Amministrazione Contraente. La data di sottoscrizione del Verbale costituirà la

data di inizio di erogazione dei servizi, così come previsto al paragrafo 4.1.4. Il Verbale di Consegna dovrà prevedere le seguenti sezioni:

1. Sezione 1: attestazione della presa in consegna degli immobili;
2. Sezione 2: costi dei servizi;
3. Sezione 3: organizzazione dell'Assuntore e Interfacciamento;
4. Sezione 4: subappalto.

Qualunque variazione della consistenza degli immobili o degli impianti o del numero dei servizi a canone dovrà essere formalizzata attraverso un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Tali variazioni comporteranno l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi secondo quanto previsto al par. 4.2.1 .

Nei prossimi paragrafi si riporta una breve descrizione delle sezioni del Verbale di Consegna.

4.1.5.1 Sezione 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio della consistenza dei beni/immobili dell'*Amministrazione Contraente*, presi in carico dall'*Assuntore*, con esplicitazione della tipologia di oggetti e dei relativi quantitativi.

Per particolari motivi di urgenza, l'*Amministrazione Contraente* potrà richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni potranno essere redatte successivamente.

Questa sezione conterrà anche l'elenco della documentazione tecnica di legge in possesso dell'*Amministrazione*, che la stessa consegna all'*Assuntore* (a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, per la centrale termica: libretto di centrale, libretto d'impianto, dichiarazione conformità legge 46/90, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPESL; per gli impianti elevatori: libretto d'impianto, verbali di verifica biennale, dichiarazioni di conformità legge 46/90 per i vari impianti, etc. ...).

In tale sezione andranno inoltre indicate eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'*Amministrazione Contraente* dovesse dare, in comodato d'uso, all'*Assuntore* per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi,..). L'*Assuntore*, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei beni oggetto del Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

4.1.5.2 Sezione 2: Costi dei servizi

Tale sezione dovrà riportare, per ognuno dei servizi attivati, i costi unitari in vigore all'atto di emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Dovrà inoltre essere esplicitato, per ognuno dei servizi attivati, il costo unitario della

manodopera, ottenuto applicando le modalità di cui al paragrafo 5.5.2.

4.1.5.3 Sezione 3: Organizzazione dell'Assuntore e Interfacciamento

Tale sezione dovrà riportare l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta dall'Assuntore per la gestione tecnica ed operativa dei servizi erogati nell'ambito dell'Ordinativo di Fornitura. Dovranno essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi degli esecutivi e dei tecnici che eseguiranno le attività. In tale sezione dovrà essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center (rif.par.5.1.3) ed alle informazioni del Sistema Informativo (rif.par.5.1.1)

4.1.5.4 Sezione 4: Subappalto

In tale sezione l'Assuntore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dal Disciplinare di gara, dovrà indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art.18 della Legge n.55/90 e specificate all'articolo 13 dell'Allegato 4 "Schema di Convenzione".

L'autorizzazione al subappalto verrà richiesta dall'Assuntore prima della redazione del Verbale di Consegna, che, invece, conterrà soltanto i servizi ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati.

4.2 AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO

Durante il periodo di durata dei contratti di fornitura si dovrà provvedere, nei casi previsti ai paragrafi 4.2.1 e 4.2.2, all'aggiornamento dell'Ordinativo Principale di Fornitura e del Piano Dettagliato degli Interventi (allegato all'Ordinativo) come di seguito previsto.

Qualunque sia il motivo dell'aggiornamento e il documento aggiornato, l'aggiornamento stesso deve essere formalizzato nel documento "Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura", che diventa parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura stesso.

4.2.1 AGGIORNAMENTO DEL PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI

Il Piano Dettagliato degli interventi dovrà essere aggiornato, a cura dell'Assuntore e sottoposto alla firma dell'Amministrazione Contraente per accettazione, esclusivamente per variazioni inerenti i servizi a canone, in base al fac-simile riportato in allegato (rif. Appendice 5 al presente Capitolato). Si precisa, pertanto, che l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi si riferisce a:

- variazione del numero e/o della modalità di erogazione dei servizi a canone;

- variazioni nella consistenza (numero di immobili ed estensione) dell'Unità di Gestione originaria;
- variazioni nella consistenza a seguito dell'anagrafica tecnica prodotta (rif.par.4.1.4);
- variazione del calendario lavorativo dell'unità di gestione (rif.par.4.1.3.2);
- variazione delle condizioni relative al calcolo degli indicatori di prestazione (rif.par.4.1.3.3);
- variazione delle situazioni che devono essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione (rif.par.4.1.3.4);

4.2.2 AGGIORNAMENTO DELL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA

L'Ordinativo Principale di Fornitura dovrà essere aggiornato/integrato/modificato sia per variazioni inerenti i servizi a canone che per variazioni inerenti i servizi/attività extra canone tramite Atto Aggiuntivo, in base ai fac-simile riportati in allegato (rif. Appendici 5 e 6 al presente Capitolato).

Per variazioni inerenti le attività a canone, l'Ordinativo Principale di Fornitura dovrà essere aggiornato nei casi e con le modalità previste ai precedenti paragrafi.

Per variazioni inerenti le attività extra-canone, l'Ordinativo Principale di Fornitura dovrà essere aggiornato, a cura dell'Amministrazione Contraente e tramite emissione di Atto Aggiuntivo, nei seguenti casi:

- ogni qualvolta l'importo forfetario di cui al paragrafo 4.1.4, eventualmente stanziato per l'effettuazione di interventi extra-canone, sia stato raggiunto e debba essere incrementato,
- a seguito dell'approvazione di uno o più Ordini di Intervento per attività extra-canone a richiesta nel caso in cui l'Amministrazione Contraente non abbia stanziato un importo forfetario a consumo di cui al punto precedente, al fine di garantire la necessaria copertura finanziaria agli interventi approvati.

Tali variazioni, incidendo solo sull'**importo** delle attività extra canone, potranno essere gestite tramite un Atto Aggiuntivo "semplificato", nei limiti temporali previsti per la vigenza della Convenzione, il cui fac-simile è riportato all'Appendice 6 del presente Capitolato.

4.3 PROCESSO OPERATIVO

Per processo operativo si intende l'iter procedurale che dovrà essere seguito nell'erogazione del servizio fino alla sua consuntivazione.

Gli interventi possono essere classificati in:

- a) interventi a canone;
- b) interventi extra-canone.

4.3.1 INTERVENTI A CANONE

Gli interventi a canone si riferiscono agli interventi previsti nel Piano Dettagliato degli Interventi e come tali autorizzati e pianificati nel tempo per ciascuna Unità di Gestione in accordo con il *Supervisore* ed agli interventi di ripristino di lieve entità non eccedenti la franchigia relativi ai Servizi di Manutenzione.

Pertanto tali interventi diventano esecutivi senza necessità alcuna di approvazione da parte del *Supervisore*.

L'effettiva esecuzione di tali interventi, schedulati nel Programma Operativo degli Interventi (rif.par. 5.1.5.2.1), dovrà risultare da un apposito "Verbale di Controllo" mensile, predisposto dall'*Assuntore* ed accettato dal *Supervisore* (rif. par.5.1.5.2.2).

4.3.2 INTERVENTI EXTRA CANONE

Gli interventi extra-canone vengono effettuati:

- a seguito di segnalazione/richiesta effettuata dagli utenti (nel rispetto dei livelli di autorizzazione) o dal *Supervisore*;
- a seguito di segnalazione dell'Assuntore ;

secondo il processo autorizzativo di seguito descritto e meglio specificato al paragrafo 5.1.4.

Per quanto attiene gli interventi extra-canone, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, sarà compito dell'*Assuntore* effettuare una valutazione economica dell'intervento stesso.

A tal fine, l'*Assuntore* comunicherà all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto agli interventi oggetto della richiesta sotto forma di un facsimile di Ordine di Intervento (cfr. Appendice 8 al Capitolato) compilato dal medesimo Assuntore al fine di facilitare la stessa Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Intervento così come compilato dall'*Assuntore*, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di Intervento possa farsi fronte con l'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone (rif.par.4.1.4).

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approverà, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dall'*Assuntore* ed invierà lo stesso al medesimo Assuntore. Tale documento costituirà, pertanto, il costo dell'attività stessa, che come tale quindi verrà, salvo espressa specifica del *Supervisore*, gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione sarà tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo "semplificato" (cfr. Appendice 6 al Capitolato), di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa dell'*Assuntore*, e conseguentemente ad inviare l'Ordine di Intervento.

È compito del *Supervisore* valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere,..) e decidere se dare o meno corso e con quale priorità all'intervento, approvando l'Ordine di Intervento così come predisposto dall'Assuntore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.

Qualora il Supervisore decida di non dar corso agli interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, e comunque si ritenga congiuntamente che tale decisione sia possibile causa di disservizi nella funzionalità dell'impianto/i, l'Amministrazione è tenuta a formalizzare la mancata approvazione tramite Atto Aggiuntivo. L'Assuntore, ricevuto il predetto Atto Aggiuntivo, dovrà aggiornare la sezione 4 del Piano Dettagliato degli Interventi secondo le modalità previste al par. 4.2.1.

Si precisa inoltre che, ad eccezione dei servizi di cui ai paragrafi 5.4.2 e 5.4.3, non potranno essere richieste attività extra canone se non relativamente a servizi a canone precedentemente attivati.

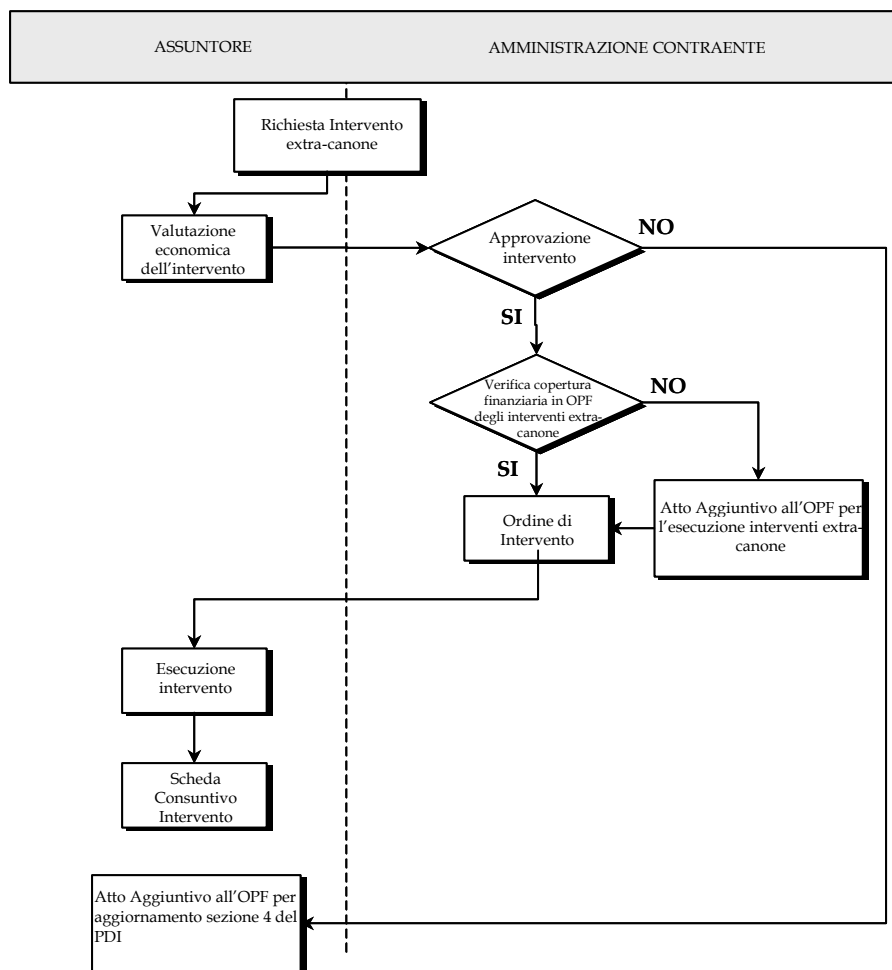
L'Amministrazione Contraente, in ogni caso, per l'esecuzione di interventi extra canone si riserva la facoltà di rivolgersi a soggetti terzi diversi dall'Assuntore.

Una volta terminato l'intervento, dovrà essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica dell'intervento stesso, mediante la "Scheda consuntivo intervento" nella quale dovranno essere riportate le informazioni indicate al paragrafo 5.1.4.2.1.

La scheda compilata in ogni sua parte dovrà quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

Sarà onere dell'Assuntore, nell'ambito della consegna del Verbale di Controllo di cui al paragrafo 5.1.5.2.2, evidenziare il numero e l'importo cumulativo periodico degli interventi extra-canone approvati, erogati e consuntivati secondo il processo operativo precedentemente descritto, al fine di avvisare l'Amministrazione Contraente del raggiunto limite di copertura finanziaria per gli interventi extra-canone.

Di seguito viene riportato lo schema di flusso semplificato raffigurante il processo operativo.



5 SERVIZI

Il presente Capitolato propone un elenco di prestazioni minime richieste, nonché un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività che dovranno essere effettuate. Attraverso la corretta erogazione dei servizi di cui al presente capitolo l'Assuntore dovrà perseguire l'obiettivo di garantire:

- la conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili e degli impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi;
- la disponibilità richiesta per gli impianti;
- la disponibilità e fruibilità degli spazi;
- l'erogazione efficiente dei servizi in modo da trasmettere un'elevata immagine della singola *Amministrazione Contraente* in particolare e della Pubblica Amministrazione in generale.

I servizi oggetto dell'appalto sono classificati secondo le seguenti macrocategorie:

- A) Servizi di Consulenza Gestionale
- B) Servizi di Manutenzione degli Impianti

C) Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale

D) Altri Servizi.

Per ciascuno dei servizi di cui ai punti B),C) e D), come specificato nei paragrafi relativi, viene definita:

- la modalità di determinazione del canone per le attività comprese nel canone;
- la modalità di remunerazione delle attività extra canone (interventi a guasto sopra franchigia) e/o dei servizi/attività a richiesta (consistenti in prestazioni occasionali e/o non continuative).

5.1 SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE

Per Servizi di Consulenza Gestionale si intende l'insieme delle attività che dovranno essere effettuate a supporto della corretta erogazione degli altri servizi oggetto del presente Capitolato.

Sono compresi nei Servizi di Consulenza Gestionale le seguenti attività:

- Progettazione e Gestione del Sistema Informativo per il governo dei servizi
- Costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica
- Gestione del Call Center
- Preventivazione e Gestione degli Ordini di Intervento
- Pianificazione e Programmazione degli interventi
- Coordinamento dei servizi già in essere (opzionale)

I Servizi di Consulenza Gestionale dovranno essere forniti a supporto delle attività richieste con gli Ordinativi Principali di Fornitura e /o con Atti Aggiuntivi; ciò significa che facendo riferimento alle macrocategorie di servizi di cui sopra (B – Servizi di Manutenzione; C – Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale; D – Altri Servizi), dovranno essere sempre e comunque erogati i seguenti servizi secondo le modalità indicate:

- Progettazione e Gestione del Sistema Informativo per il governo dei servizi (per le sopra indicate macrocategorie B, C, D)
- Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (per la macrocategoria B)
- Gestione del Call Center (per le macro categorie B, C, D)
- Preventivazione e Gestione degli Ordini di Intervento (per le macrocategorie B, C, D)
- Pianificazione e Programmazione degli interventi (per le macrocategorie B, C, D)

Ciò significa che i Servizi di Consulenza Gestionale saranno automaticamente attivati in concomitanza con l'affidamento degli altri servizi oggetto dell'appalto (Servizi di Manutenzione degli Impianti, Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale e

Altri Servizi) e saranno compresi e computati nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Pertanto, ad eccezione del servizio di "Coordinamento dei servizi già in essere che è definito come "opzionale", attivabile solo su richiesta specifica dell'Amministrazione Contraente, tutti gli altri servizi di Consulenza Gestionale sopra elencati sono "obbligatori" e ad "attivazione automatica", vale a dire che si attiveranno automaticamente in caso di attivazione di uno o più servizi appartenenti alle macrocategorie sopra indicate.

La tipologia e il livello di dettaglio delle informazioni da gestire dovrà essere funzionale al tipo di servizio attivato.

Tutti i Servizi di Consulenza Gestionale saranno valorizzati e remunerati secondo quanto indicato all'interno dei relativi paragrafi, in base ai prezzi dei servizi predefiniti riportati nell'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, soggetti ai ribassi che verranno offerti dall'Aggiudicatario.

5.1.1 PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO PER IL GOVERNO DEI SERVIZI

5.1.1.1 Descrizione

Per "Progettazione e gestione del sistema informativo per il governo dei servizi" si intende la creazione, l'implementazione e l'utilizzo di un efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei Servizi di Facility Management, sia da parte dell'Amministrazione Contraente che dell'Assuntore.

Le esigenze che l'Assuntore dovrà garantire in fase di progettazione / selezione del Sistema Informativo possono essere così riassunte:

- favorire al massimo un progressivo perfezionamento della collaborazione tra l'Assuntore e l'Amministrazione Contraente;
- minimizzare l'impatto delle attività operative sullo svolgimento delle attività lavorative dell'Amministrazione;
- migliorare progressivamente la qualità dei servizi forniti, in termini di raggiungimento degli obiettivi fissati;
- garantire, tramite appositi strumenti di gestione, il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi.

Tale sistema dovrà essere, a cura dell'Assuntore:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione dei singoli servizi attivati dall'Amministrazione Contraente;
- reso accessibile all'Amministrazione Contraente per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati al termine

dello stesso, a seguito di esplicita richiesta della stessa;

- gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura.

Fermo restando il fatto che il piano di implementazione del sistema informativo dovrà essere congruente con quanto dichiarato dall'Assuntore nel progetto tecnico (rif.All.2 al Disciplinare di Gara), all'Amministrazione dovranno essere garantite tutte le principali funzionalità (in particolare: le funzioni di navigazione e accesso dati e le funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse), secondo quanto di seguito illustrato, contestualmente all'inizio di erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Eventuali ritardi nell'attivazione del servizio daranno luogo all'applicazione della penale di cui al par. 6.3.1.

Immediatamente dopo l'inizio di erogazione dei servizi, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato, nominato dall'Amministrazione Contraente, il cui elenco nominativo e livello di accesso dovrà essere formalizzato all'interno dell'apposita sezione (rif.par.4.1.5.3 - Organizzazione dell'Assuntore ed Interfacciamento) del Verbale di Consegna.

Il Sistema Informativo proposto dovrà garantire una modularità ed una flessibilità di configurazione tale da prevedere la possibilità di aggiungere applicazioni, in periodi successivi, tra loro perfettamente integrabili ed attivabili nel rispetto del piano di progetto di implementazione definito dall'Assuntore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare di Gara). Ne segue che, durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura, l'Assuntore dovrà provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema sia d'uso che di modularità del sistema stesso.

5.1.1.2 Caratteristiche del Servizio

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, l'Assuntore potrà fare riferimento alla UNI 10951.

Il Sistema Informativo dovrà essere basato su un connubio hardware / software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto dovranno consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la strutturazione del sistema dovrà esplicitare oltre che la struttura dati anche i livelli e le modalità di accesso degli utenti al DataBase identificati dall'Assuntore in sede di Offerta Tecnica (rif.All.2 del Disciplinare di gara).

In particolare, il Sistema Informativo dovrà fornire funzionalità di controllo e di

supporto logistico e dovrà essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo DataBase. In quest'ultimo saranno inserite tutte le informazioni, relative ai servizi tecnico, gestionale ed amministrativi forniti, che dovranno essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

L'aggiornamento dei dati sul DataBase dovrà essere effettuato con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica per cui si rimanda al paragrafo 5.1.2.2.7.

Tra le principali funzionalità, a titolo indicativo e non esaustivo, si avranno:

- funzioni di collegamento telematico: tra Amministrazione Contraente ed Assuntore dovrà essere possibile una costante interrelazione per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto on-line;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in funzione del livello di accesso dell'utente, definito con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, un dato può essere accessibile in lettura e scrittura, in sola lettura, o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su DataBase (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi livelli autorizzativi, dovrà essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale non informatico;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: dovrà essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate dovranno essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti il sistema dovrà consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione delle chiamate telefoniche: il Sistema Informativo dovrà essere perfettamente integrato con il Call Center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'intervento ed a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzioni di gestione documentale; in particolare il sistema dovrà garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione dell'Anagrafica dei beni edilizio – impiantistici: i dati gestiti dovranno rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; dovranno essere codificati e descritti gli edifici ed i sistemi tecnologici di ogni edificio (in funzione del servizio attivato), suddivisi gerarchicamente in unità tecnologiche, elementi tecnici, componenti e loro materiali costituenti; dovranno essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei componenti);
- funzioni di supporto alle attività operative: in questo contesto le

funzionalità del Sistema Informativo dovranno supportare la definizione e l'aggiornamento del "Programma Operativo degli Interventi" e la gestione degli "Ordini di Intervento". Dovranno essere gestite le informazioni relative agli interventi (beni oggetto degli interventi e descrizione), la data degli ordini di intervento, i soggetti richiedenti. A titolo esemplificativo, tra le funzionalità considerate in questa voce, dovranno essere sviluppate:

- gestione delle attività a canone ed extra-canone: il sistema dovrà gestire distinte tipologie d'intervento identificate come: attività programmate (a canone), attività su richiesta (extra-canone). Per le tipologie d'intervento identificate dovrà essere gestita la programmazione in termini di: calendario d'esecuzione, mezzi, risorse, tempo e costi necessari alla corretta esecuzione. Ne consegue la necessità di poter generare dei programmi di manutenzione relativamente ai diversi intervalli temporali (giornalieri, settimanali, mensili, etc.) così da ottimizzare la programmazione e l'esecuzione dei lavori in termini sia di efficienza sia di efficacia. Ad esempio nel caso specifico di manutenzione programmata il sistema a supporto dovrà provvedere a segnalare tutte le scadenze previste;
- controllo dello stato degli interventi: attraverso accesso web alla banca dati, dovrà essere possibile fornire costantemente informazioni utili ad una descrizione strutturata dello stato degli interventi (aperti, chiusi, sospesi...);
- funzioni di gestione dei costi: la strutturazione dei dati gestiti dal Sistema Informativo dovrà essere tale da consentire l'aggregazione e la ripartizione dei costi secondo la logica dei *centri di costo* e/o *superficie* oggetto del servizio;
- analisi interventi manutentivi: l'analisi dell'Anagrafica storica degli interventi offrirà la possibilità di ottenere informazioni statistiche, elaborate soprattutto al fine di consentire la valutazione dell'efficacia delle azioni manutentive intraprese in passato. Con i dati di ritorno dalle attività di Gestione e Conduzione degli impianti, insieme alle analisi statistiche di cui sopra, dovrà consentire la generazione di dati e la costruzione di modelli comportamentali nel tempo dei singoli componenti del sistema e delle relative modalità di guasto;
- contabilizzazione (a canone ed extra canone): in particolare, per la gestione dei corrispettivi *extra canone*, dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione Contraente, funzioni che consentono la corretta e puntuale verifica di ogni singola esecuzione, con indicazione analitica di tutte le attività eseguite per categoria e tipi di intervento. Dovrà essere possibile accedere a tutti i dati necessari al controllo puntuale dei costi per ogni intervento (tempi d'intervento, qualifica professionale degli esecutori incaricati, etc.); dovranno inoltre essere disponibili funzionalità per il confronto dei costi di anno in anno, e dei costi sostenuti per singoli beni o per gruppi di beni.

5.1.1.3 Determinazione del canone per il servizio

Il canone annuo del Servizio di Gestione del Sistema Informativo sarà calcolato moltiplicando i metriquadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione per il prezzo del servizio (rif. All.8 al Disciplinare di Gara), al netto del ribasso indicato in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di Gara).

Nella seguente tabella vengono specificati i servizi oggetto della Convenzione per i quali, in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di Gara), dovrà essere espresso un ribasso unico percentuale sui prezzi/corrispettivi posti a base d'asta (rif. All.8 al Disciplinare di Gara).

Cod.	Servizio	Unità di misura
SI/01	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici	Metroquadro
SI/02	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
SI/03	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
SI/04	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Idrico Sanitari	Metroquadro
SI/05	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori	Metroquadro
SI/06	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio	Metroquadro
SI/07	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi	Metroquadro
SI/08	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Reti	Metroquadro
SI/09	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Pulizia	Metroquadro

Il canone per il servizio Sistema Informativo sarà così calcolato:

$$C_{SI} = \sum_{i=1}^n p_{SIi} \times s$$

Dove:

C_{SI} = Canone annuo per il "Sistema Informativo";

p_{SIi} = prezzo unitario del Sistema Informativo, relativo all'i-esimo servizio tecnico ed di pulizia attivato, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

s = metri quadri di superficie lorda complessiva;

n = numero di servizi manutentivi e di pulizia attivati.

Il prezzo del Sistema Informativo a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3 è da considerarsi compreso, nella misura del 1%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

5.1.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA**5.1.2.1 Descrizione**

Per Costituzione e Gestione della Anagrafica Tecnica si intende l'insieme delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e

aggiornamento/modifica dati, finalizzati alla corretta gestione operativa degli immobili ed impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi.

Tale servizio si attiva automaticamente con la fornitura dei soli servizi di Manutenzione ordinati dall'Amministrazione Contraente e risulta composto da:

- il servizio base di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica con specifiche uniche indipendentemente dal Servizio di Manutenzione attivato, secondo quanto definito all'interno dei paragrafi 5.1.2.2.3, 5.1.2.2.4 e 5.1.2.2.5;
- il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica le cui specifiche ed il grado di approfondimento varieranno in funzione del Servizio di Manutenzione attivato, secondo quanto definito all'interno dei paragrafi 5.1.2.2.3, 5.1.2.2.4.2, 5.1.2.2.5.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica risiedono essenzialmente:

- in una razionale collocazione dei dati all'interno di un sistema informativo integrato che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse classi e unità tecnologiche;
- in una puntuale conoscenza dei componenti e del contesto impiantistico nel quale sono inseriti i singoli elementi che permetta, successivamente, una immediata individuazione e valutazione di ogni componente;
- in una ottimale pianificazione, oltre che una efficace gestione delle attività manutentive, con il raggiungimento di economie di esercizio del complesso di attività.

Il servizio consisterà principalmente nell'esecuzione delle attività di:

- acquisizione dati;
- rilievo e censimento architettonico;
- rilievo e censimento degli elementi tecnici;
- restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta.

Ad esempio, a seguito dell'attivazione del Servizio di Manutenzione Impianto Idrico Sanitario, viene attivato automaticamente il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica relativo a:

- acquisizione dati presso l'Amministrazione Contraente relativamente agli impianti Idrico Sanitari;
- rilievo architettonico;
- rilievo e censimento degli elementi tecnici dell'impianto idrico - sanitario;
- restituzione grafica su Sistema Informativo con posizionamento degli impianti all'interno delle planimetrie e raccolta e catalogazione dati di

consistenza;

- valutazione stato conservativo elementi tecnici impianto Idrico Sanitario;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta sull'Impianto Idrico Sanitario.

In caso di attivazione di più Servizi di Manutenzione, il Servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Architettonica sarà unico.

Qualora presso l'Amministrazione Contraente risultasse già presente integralmente o parzialmente il patrimonio informativo oggetto del servizio di costituzione e gestione dell'Anagrafica Architettonica, la documentazione relativa dovrà essere presa in carico dall'Assuntore e, in funzione della qualità degli elaborati forniti dall'Amministrazione e della congruenza con le specifiche richieste, si applicheranno i corrispondenti sconti al prezzo unitario corrisposto per il servizio (rif. par. 5.1.2.3).

5.1.2.2 Caratteristiche del servizio

5.1.2.2.1 Requisiti generali del servizio

Le attività di rilievo dovranno essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto dichiarato dall'Assuntore in sede di Offerta Tecnica (rif.All.2 al Disciplinare di Gara), comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti.

I criteri di classificazione dei componenti e degli impianti al fine di mantenere la base informativa per l'applicazione delle più opportune politiche di manutenzione dovranno comunque:

- rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290;
- prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti;
- aggiornare per tutta la durata del contratto di fornitura i dati relativi alla consistenza ed allo stato di conservazione del patrimonio oggetto del servizio.

La classificazione dello stato di conservazione dovrà consentire di valutare, in forma sintetica, lo stato conservativo del patrimonio a diversi livelli secondo criteri che dovranno prevedere una scala di valutazioni articolata su diversi livelli di stato, finalizzati a definire il grado di severità degli eventuali danni/anomalie.

L'Amministrazione Contraente, come illustrato all'interno del paragrafo 5.1.1 "Progettazione e Gestione del Sistema Informativo per il governo dei servizi", dovrà poter avere accesso alle informazioni, da remoto e in sola lettura, per consultare, monitorare e verificare i dati raccolti ed il livello di aggiornamento.

Il dettaglio delle informazioni da gestire dovrà essere chiaramente funzionale al tipo di servizio attivato.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite rimarranno di

esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente. L'Assuntore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc.) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che l'Amministrazione intenderà utilizzare al termine della fornitura.

5.1.2.2.2 Tempi di consegna

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Architettonica e l'Anagrafica Impiantistica relativa ai servizi di manutenzione che iniziano ad essere erogati contestualmente alla data di presa in consegna degli immobili, dovranno essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro 8 mesi dalla data di consegna degli immobili (rif.par.4.1.5) o, come nel seguito specificato, entro il maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente. Tale ulteriore termine non potrà comunque essere superiore ai 4 mesi.

Nel caso di attivazione di un servizio di manutenzione (tramite Ordinativo Principale di Fornitura o Atto Aggiuntivo) il cui inizio di erogazione non sia contestuale alla data di presa in consegna degli immobili, la consegna della relativa Anagrafica Impiantistica dovrà avvenire:

- entro 3 mesi dall'inizio di erogazione del servizio, qualora tale servizio inizi ad essere erogato quando sono già scaduti i termini (8 mesi) previsti per la consegna delle informazioni di cui sopra; ovvero
- entro 3 mesi dalla data di scadenza dei primi 8 mesi previsti per la consegna delle informazioni di cui sopra, qualora tale servizio inizi ad essere erogato nei primi 8 mesi dalla data di consegna degli immobili.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporterà l'applicazione della penale di cui al par. 6.3.1.

L'Assuntore, prima di effettuare il servizio sull'intero compendio immobiliare oggetto del/i servizio/i attivato/i e comunque in modo da rispettare i termini temporali sopra definiti, eseguirà le attività richieste nell'ambito di un "progetto pilota" svolto su di una porzione significativa dell'Unità di Gestione, definita in accordo con l'Amministrazione Contraente, avente l'obiettivo di:

- condividere con l'Amministrazione Contraente gli output del servizio in termini di qualità degli elaborati e quantità delle informazioni raccolte;
- individuare e condividere con l'Amministrazione Contraente eventuali problematiche operative e corrispondenti soluzioni;
- tarare i diversi step di consegna degli elaborati ed eventualmente prorogare i tempi di consegna del servizio completo a seguito dell'approvazione dell'Amministrazione Contraente. Tale riprogrammazione non potrà comunque determinare una proroga dei termini di consegna superiore a 4 mesi.

I tempi di consegna non sono cumulabili, quindi risultano indipendenti dal numero di Servizi di Manutenzione attivati. Entro 20 gg successivi dalla presa in

consegna degli immobili l'Assuntore dovrà concordare con l'Amministrazione Contraente, all'interno di un documento chiamato Piano di Costituzione dell'Anagrafica, i seguenti elementi: la data di consegna (con la eventuale proroga), il piano di consegne intermedie, l'ambito del progetto pilota (superfici oggetto del servizio, termini di consegna, layer utilizzati, etc.).

Il mancato rispetto dei tempi di consegna del Piano di Costituzione dell'Anagrafica e degli elaborati anagrafici definiti nel Piano stesso determinerà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 6.3.1 (lett. g) prevista per l'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento.

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione Contraente avrà 45 giorni solari e consecutivi per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi e che risultino corrispondenti allo stato di fatto. L'Assuntore, entro 45 giorni naturali e consecutivi dal termine di ricevimento di tali verifiche, dovrà provvedere alle necessarie rettifiche degli elaborati. Dallo scadere di tale ultimo termine verrà applicata la penale prevista nel paragrafo 6.3.1 nell'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica (rif. par. 5.1.2.2.7).

Le informazioni dovranno essere aggiornate per tutta la durata del contratto di fornitura.

5.1.2.2.3 Acquisizione dati

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica saranno l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo; in particolare dovranno essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche reperendo i dati presso gli Uffici Tecnici dell'Amministrazione Contraente) necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di:

- acquisire presso l'Amministrazione Contraente i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di funzionamento, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli immobili/impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento: in particolare:
 - consistenza immobiliare; suddivisione degli spazi in piani e locali; aree e cubatura; dati urbanistici, destinazioni d'uso, dati catastali; aree esterne e aree a verde.
 - consistenza impiantistica e quindi per ogni impianto presente individuazione degli oggetti significativi che lo costituiscono; locazione fisica dei vari oggetti all'interno della struttura fisica dell'immobile; per i vari oggetti i dati di targa e/o di progetto;
- raccogliere, catalogare e mantenere lo scadenziario di tutta la documentazione, soggetta a rinnovo (certificati ed autorizzazioni), correlati con gli impianti gestiti nell'ambito del Servizio di Manutenzione attivato.

Ove si riscontrassero carenze documentali relative a servizi attivati, l'Assuntore è

tenuto a prestare all'Amministrazione Contraente tutta l'assistenza necessaria per l'ottenimento delle certificazioni di legge con la sola esclusione delle eventuali progettazioni.

5.1.2.2.4 Rilievo e censimento

5.1.2.2.4.1 Anagrafica Architettonica

Terminata la fase di acquisizione dati l'Assuntore dovrà eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica.

Dovranno essere effettuati i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote assolute e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile). Nel caso in cui l'Unità di gestione sia composta da uno o più edifici e gli impianti oggetto di manutenzione siano localizzati solo in una porzione del/degli edifici (ad esempio nel caso di impianti di sicurezza e controllo accessi localizzati solo al piano terra dell'edificio), il rilievo architettonico dovrà comunque riguardare tutte le superfici relative al/agli edifici, dal piano interrato e/o seminterrato fino alla copertura (ove accessibile).

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici nette e lorde, volumi lordi, volumi riscaldabili;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- dimensioni singoli locali;
- quote altimetriche;
- altezza ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Il servizio comprende il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza; a titolo indicativo tale attività consiste:

- nella verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti;
- nella verifica della sussistenza, per le unità ambientali dell'edificio o dell'intero immobile, delle condizioni di sicurezza disposte dalle normative.

5.1.2.2.4.2 Anagrafica Impiantistica

Terminata la fase di acquisizione dati, l'Assuntore dovrà censire i singoli componenti ed eseguire i rilievi sul campo al fine di avere gli elementi necessari a verificare:

- consistenze impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- ubicazione fisica degli impianti;
- caratteristiche tecniche (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionale);
- caratteristiche funzionali (modalità e schemi di funzionamento).

Oggetto di rilievo e censimento saranno i macrocomponenti e i terminali delle classi impiantistiche, presenti negli Immobili di ciascun Unità di Gestione, compresi i Locali Tecnologici a supporto (ad es. Centrali Termiche, Cabine Elettriche, Sottostazioni di Condizionamento, ecc.).

L'attività di rilievo e censimento, estesa a tutti gli elementi/componenti rilevabili "a vista", deve essere finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni tecniche e tipologiche atte a descrivere in maniera immediata e sintetica gli elementi da restituire graficamente in planimetrie/schemi, i quali elementi saranno associati univocamente alle stesse planimetrie attraverso l'assegnazione di un codice alfanumerico; tali informazioni saranno ricavabili anche da sovrimpressioni o targhe applicate allo stesso elemento/componente (marca, modello, anno di fabbricazione, materiale, dimensioni, potenza, alimentazione, ecc.).

Per ogni componente soggetto a rilievo visivo, in relazione al Servizio di Manutenzione attivato, dovranno essere rilevate, censite e raccolte in appositi file informatici sia grafici che alfanumerici oltre alle informazioni minime standard quali codice edificio, ubicazione del componente (piano e ambiente), tipologia del componente, codice componente, anche i dati tipologici maggiormente significativi, che a titolo indicativo vengono elencati all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato nella sezione relativa alle specifiche di rilievo.

Il servizio comprende anche il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli impianti e delle relative condizioni di sicurezza; a titolo indicativo tale attività consiste:

- nella verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti;
- nella verifica della rispondenza della singola unità tecnologica alla normativa tecnica di funzionamento e di sicurezza;
- nell'individuazione, per ciascuna unità tecnologica interessata, della data entro la quale occorre richiedere agli Enti preposti la prossima visita ispettiva di legge.

5.1.2.2.5 Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

Contestualmente all'attività di rilievo verrà effettuata l'attività di restituzione

grafica computerizzata, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

L'attività di restituzione dovrà prevedere al minimo:

- planimetrie di tutti i piani dell'edificio con posizionamento dei componenti principali e dei terminali oggetto del Servizio di Manutenzione attivato;
- planimetrie degli ambienti di seguito elencati se i componenti rientrano tra quelli oggetto del servizio:
 - centrali termiche e sottostazioni;
 - centrali frigorifere e sottostazioni CDZ;
 - locali gruppi elettrogeni e gruppi di continuità e rifasamento;
 - quadri elettrici;
 - locali batterie;
 - locali cabine di trasformazione MT/BT e/o cabine elettriche MT/BT;
 - centrali idriche e antincendio;
 - locali centraline TVCC, controllo accessi, telefonico, dati;
- documenti di disposizione funzionali:
 - schemi a blocchi dove si illustri l'assetto globale dell'impianto mediante blocchi che rappresentano l'insieme di componenti;
 - schemi funzionali in cui venga mostrato il funzionamento dei sistemi o apparecchiature afferenti al servizio attivato, per mezzo di circuiti teorici, senza necessariamente tener conto dei dispositivi utilizzati per l'attuazione delle funzioni stesse.

La tipologia degli output di restituzione dovrà essere chiaramente funzionale al tipo di Servizio di Manutenzione attivato.

Gli elaborati grafici dovranno essere tutti adeguatamente quotati; ad esempio nelle piante dovranno essere chiaramente indicate la quota del piano di sezione e le quote dei piani di calpestio. La quota del piano di sezione dovrà essere scelta in modo da presentare il maggior numero di informazioni possibili sull'edificio in questione (porte, finestre, etc.).

Dovranno essere inoltre elaborate tabelle alfanumeriche in formato excel riassuntive della consistenza, con l'elenco dei componenti tecnologici, suddivise per colonne, riportanti i dati raccolti in sede di rilievo e censimento, così come illustrato al paragrafo 5.1.2.2.4.2.

Gli elaborati grafici dovranno essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (almeno 3 copie). In generale la rappresentazione dei componenti e terminali impiantistici rilevati sul campo, avverrà adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, allora verrà adottata una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Dovrà inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione Contraente.

Gli elaborati saranno prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che sia possibile derivarne tutte le informazioni utili.

L'archiviazione dei dati nel database del Sistema Informativo dovrà essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianti previsto dalla norma UNI 8290. Ciascuna delle seguenti categorie impiantistiche, associate ai Servizi di Manutenzione attivabili, dovrà essere restituita su appositi layer di restituzione grafica:

- Impianto Elettrico
- Impianto Idrico sanitario
- Impianto di Riscaldamento
- Impianto di Raffrescamento
- Impianto Antincendio
- Impianti Elevatori
- Impianti di Sicurezza e controllo accessi
- Reti

L'effettiva classificazione dei layer da utilizzare in sede di erogazione del servizio sarà concordata con l'Amministrazione Contraente in fase di pianificazione del Progetto Pilota e formalizzata all'interno del Piano di Costituzione dell'Anagrafica di cui al paragrafo 5.1.2.2.2.

Le planimetrie dovranno contenere oltre ai blocchi rappresentativi dei componenti

e dei terminali impiantistici, anche:

- il codice alfanumerico identificativo di ciascuno, al quale verranno associate le relative caratteristiche tecniche implementate nelle tabelle excel di Consistenza Impianti;
- codice numerico progressivo d'ambiente;
- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie lorda e netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- elementi igienico-sanitari nei bagni.

Si precisa che i grafici dovranno essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste.

5.1.2.2.6 Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli impianti relativi al servizio attivato, dovrà essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento normativo. Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione, sullo stato funzionale dei componenti impiantistici (rendimento impiantistico), giudizio finalizzato sia allo sviluppo della politica manutentiva (convenienza tecnica) che alla pianificazione e preventivazione del singolo intervento manutentivo occorrente. I criteri associati alla valutazione sintetica delle condizioni di conservazione ed uso degli elementi tecnici dovranno essere indicati in sede di Offerta Tecnica (rif.All.2 al Disciplinare di Gara). Lo stato conservativo degli elementi tecnici dovrà essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

5.1.2.2.7 Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica

L'Assuntore avrà l'onere di aggiornare per tutta la durata dei singoli contratti di fornitura tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica sia Architettonica che Impiantistica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati dovrà essere gestito in modo dinamico con un costante aggiornamento del database, in relazione agli interventi che, effettuati su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o a variazioni dei beni oggetto del servizio. L'immissione dei dati dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla esecuzione dell'intervento stesso. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso verrà applicata la penale di cui al paragrafo 6.3.1.

Le informazioni generate dalla Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica dovranno essere utilizzate oltre che per l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi (rif.par. 4.2.1) e del Programma Operativo degli Interventi (rif.par. 5.1.5.2.1), anche per la ottimale gestione dei servizi di manutenzione.

Con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici, l'Assuntore dovrà consegnare all'Amministrazione Contraente un report che contenga almeno le seguenti informazioni:

- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate.

In caso di mancata consegna del report nel rispetto del termine semestrale sopra indicato, verrà applicata all'Assuntore la penale di cui al par.6.3.1.

5.1.2.3 Determinazione del Canone per il servizio

Il canone annuo del servizio in oggetto sarà calcolato secondo la formula illustrata nel presente paragrafo, in base ai prezzi dei servizi predefiniti (rif.All.8 al Disciplinare di Gara) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di Gara), le cui voci vengono elencate nella seguente tabella.

Cod.	Servizio	Unità di misura
CGAA	Costituzione e Gestione Anagrafica Architettónica	Metroquadro
CGAI/01	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
CGAI/02	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
CGAI/03	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elettrico	Metroquadro
CGAI/04	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Idrico Sanitario	Metroquadro
CGAI/05	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elevatori	Metroquadro
CGAI/06	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Antincendio	Metroquadro
CGAI/07	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Sicurezza e Controllo Accessi	Metroquadro
CGAI/08	Costituzione e Gestione Anagrafica Reti	Metroquadro

Per le voci sopra indicate, in sede di Offerta Economica dovrà essere indicato un solo ribasso.

Il corrispettivo complessivo per il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è calcolato quale somma tra il prezzo base per l'Anagrafica Architettónica e il prezzo per l'Anagrafica Impiantistica. Tale importo verrà suddiviso in canoni mensili di uguale valore.

Il canone mensile relativo all'Anagrafica Architettónica verrà determinato in base ai mq di superficie lorda oggetto del servizio e in relazione al possesso da parte dell'Amministrazione Contraente di elaborati (in formato cartaceo o elettronico) relativi al servizio in oggetto aventi le specifiche definite nel presente Capitolato.

La presenza di tali elaborati determinerà l'applicazione degli sconti di seguito

indicati, in relazione ai mq oggetto di rilievo coperti dalla documentazione già in possesso dell'Amministrazione Contraente.

Attività	Casi	Valore Sconto	di
Anagrafica architettonica	presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	20%	
	in presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	30%	

L'Assuntore e l'Amministrazione Contraente verificheranno la presenza degli elaborati al fine dell'applicazione dei suddetti sconti, indicando le porzioni di superfici soggette a sconto nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Il canone mensile del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica sarà così calcolato:

$$C_{CGAA} = \frac{[(PU_{CGAA} \times s_A) + (PU_{CGAA} \times s_B \times 0,80) + (PU_{CGAA} \times s_C \times 0,70)]}{t_{AA}}$$

Dove:

C_{CGAA} = canone mensile corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica";

PU_{CGAA} = prezzo unitario per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" scontato in sede di Offerta Economica;

s_A = superficie lorda dell'Unità di Gestione non soggetta a sconto;

s_B = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta allo sconto del 20%;

s_C = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta alla sconto del 30%

$s_A + s_B + s_C$ = superficie lorda totale dell'Unità di Gestione oggetto del servizio;

t_{AA} = durata contrattuale ($t_{AA} = 4 \times 12 = 48$); il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica dovrà essere effettuato a partire dalla presa in consegna degli immobili anche nel caso in cui i Servizi di Manutenzione inizino ad essere erogati non contestualmente alla presa in consegna degli immobili.

Esempio

L'Amministrazione Contraente attiva i servizi di Manutenzione Impianto Elettrico, Manutenzione Impianto Idrico-sanitario, Manutenzione Impianto di Riscaldamento, nell'ambito di un'Unità di Gestione di 25.000 mq di superficie lorda.

L'Amministrazione già possiede un'anagrafica architettonica completa al 50% in termini di elaborati cartacei (planimetrie). Tale valore è stato definito insieme

all'Assuntore ed è stato formalizzato all'interno del Piano Dettagliato degli Interventi.

Ipotizzando che il prezzo del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, ribassato in sede di Offerta Economica, sia di 0,8 €/mq, il canone mensile sarà così calcolato:

$$C_{CGAA} = \left[\frac{(0,8 \times 12.500) + (0,8 \times 12.500 \times 0,80) + (0,8 \times 0 \times 0,70)}{48} \right] = 494,8\text{€}$$

Il canone mensile del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica associato all'i-esimo Servizio di Manutenzione attivato sarà così calcolato:

$$C_{CGAi} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{PU_{GCAi} \times s}{t_{Ai}} \right)$$

Dove:

C_{CGAi} = canone mensile corrisposto per il servizio di “Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica” associato al/ai servizio/i i-esimo/i di Manutenzione attivato/i;

PU_{GCAi} = prezzo unitario per il servizio di “Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica” associato al servizio i-esimo di Manutenzione e ribassato in sede di Offerta Economica;

s = superficie lorda dell'Unità di Gestione;

t_{Ai} = durata contrattuale ($t_{Ai} = 4 * 12 = 48$) se l'inizio di erogazione del servizio è contestuale alla data di presa in consegna degli immobili ovvero durata contrattuale residua dalla data di inizio di erogazione dell'i-esimo servizio di Manutenzione ($t_{Ai} \leq 48$ mesi), se l'inizio di erogazione del servizio non è contestuale alla data di presa in consegna degli immobili (sia che il servizio venga attivato tramite Atto Aggiuntivo che tramite Ordinativo Principale di Fornitura).

Esempio

L'Amministrazione Contraente acquista il 01/01/06 tramite Ordinativo Principale di Fornitura il Servizio di Manutenzione Impianto Elettrico da erogare contestualmente alla presa in consegna degli immobili ed il Servizio Manutenzione Impianto Idrico/Sanitario da erogare a partire dal 01/01/07 (a 36 mesi dal termine del contratto) nell'ambito di un'Unità di Gestione di 25.000 mq di superficie lorda.

Ipotizzando che i prezzi dei servizi, ribassati in sede di Offerta Economica, siano rispettivamente di 0,62 €/mq e 0,43 €/mq, il canone annuo per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica ad inizio contratto sarà così calcolato:

$$C_{CGAIEI}(t_0) = \frac{0,62 \times 25.000}{48} = 322,9\text{€}$$

Il canone annuo per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica dal 01/01/07 sarà così calcolato:

$$C_{CGAIEI}(t_0) = \frac{0,62 \times 25.000}{48} + \frac{0,43 \times 25.000}{36} = 621,5\text{€}$$

La stessa Amministrazione sulla stessa Unità di Gestione decide di ordinare il 01/06/07 (a 30 mesi dal termine del contratto) tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura il Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento. Ipotizzando che il prezzo del servizio, ribassato in sede di Offerta Economica, sia di 0,45 €/mq il canone mensile aggiornato per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica dal 01/06/07 sarà così calcolato:

$$C_{CGAIEI}(t_1) = \frac{0,62 \times 25.000}{48} + \frac{0,43 \times 25.000}{36} + \frac{0,45 \times 25.000}{30} = 996,5\text{€}$$

Sulla base di quanto descritto il canone mensile del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica sarà costituito dalla somma dei canoni sopra calcolati:

$$C_{CGA} = C_{CGAA} + \sum_{i=1}^n C_{CGAIEI}$$

C_{CGA} = canone mensile complessivo corrisposto per il servizio di “Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica”;

C_{CGAA} = canone mensile corrisposto per il servizio di “Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica”;

C_{CGAIEI} = canone mensile corrisposto per il servizio di “Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica” associato al servizio i-esimo di Manutenzione attivato .

Esempio

Un'Amministrazione Contraente attiva il 01/01/06 (t_0) tramite Ordinativo Principale di Fornitura il servizio di Manutenzione Impianti Elettrici da erogare contestualmente alla presa in consegna degli immobili.

Il 01/01/07 (t_1) tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura l'Amministrazione attiva i servizi di Manutenzione Impianti Idrico/Sanitario e Manutenzione dell'Impianto di Riscaldamento.

Considerando i seguenti canoni:

1. Canone mensile Anagrafica Architettonica = 450 €/mese
2. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianto Elettrico = 325 €/mese
3. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianti Idrico/Sanitari = 358 €/mese
4. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianti Riscaldamento = 360 €/mese

il canone mensile corrisposto relativo al servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica sarà:

$$C_{cga_{t_0}} = 450 + 325 = 775\text{€}$$

$$C_{cga_{t_1}} = 450 + 325 + 358 + 360 = 1493\text{€}$$

Dove:

$C_{CGA_{t_0}}$ = canone mensile iniziale per il servizio di “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica”;

$C_{CGA_{t_1}}$ = canone mensile aggiornato a partire dal 01/01/07.

Sarà onere dell’Assuntore nell’apposita sezione del Piano Dettagliato degli Interventi (rif.par.4.1.3.1) indicare esplicitamente il valore annuo del canone e dettagliare le variazioni dello stesso canone in funzione di quanto sopra definito.

5.1.3 GESTIONE DEL CALL CENTER

5.1.3.1 Descrizione

L’Assuntore dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti tramite Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi.

L’attivazione di tale servizio dovrà essere contestuale all’inizio di erogazione dei servizi di cui all’Ordinativo Principale di Fornitura. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente servizio nei tempi richiesti verrà applicata la penale di cui al paragrafo 6.3.1.

I servizi erogati tramite Call Center dovranno comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle chiamate,
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l’Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna (rif.par.4.1.5.3), dovranno accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione

predisposti dall'Assuntore e di seguito elencati:

- numero verde dedicato
- numero fax dedicato
- e-mail.

5.1.3.2 Caratteristiche del servizio

5.1.3.2.1 Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate dovrà comprendere al minimo i seguenti servizi:

- registrazione di tutte le chiamate nel sistema informativo;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza;
- fornitura di statistiche e report sulle chiamate gestite.

La gestione delle chiamate dovrà riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento;
- b) ricezione degli Ordini di Intervento approvati dal Supervisore (rif. par. 5.1.4);
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli Ordini di Intervento;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni;
- f) solleciti;
- g) reclami.

Il Call Center dovrà essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di presidio, su richiesta dell'Amministrazione Contraente è possibile l'attivazione del Call Center anche in orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, dovrà essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax e mail.

La gestione delle chiamate dovrà essere gestita tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, se l'operatore telefonico non è presente;

- direttamente verso il servizio di Reperibilità (ove attivato) in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo a), l'operatore del Call Center definirà il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, l'Assuntore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo):

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio della esecuzione delle attività, l'intervento che è necessario effettuare potrà o essere classificato come:

Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'intervento risolutivo.
Programmabile a breve termine	Gli interventi possono essere effettuati in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Gli interventi possono essere effettuati in un arco temporale tra i 6 e i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Gli interventi possono essere effettuati in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un intervento (tipo a), qualora il Supervisore approvi l'attività, dovrà essere redatto un Ordine di Intervento che diverrà il documento operativo per la gestione delle attività, così come descritto al paragrafo 5.1.4.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e urgenza, verranno applicate le penali previste nel paragrafo 6.3.1.

5.1.3.2.2 Tracking richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, dovranno essere registrate nel Sistema Informativo, che terrà traccia di tutte le comunicazioni.

La registrazione nel Sistema Informativo dovrà avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al paragrafo 5.1.3.2.1 (a, b, c, d, e, f, g). Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail dovrà essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal sistema utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di erogazione dei servizi e, quindi, la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio verrà invece effettuata automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata andranno gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta:

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none">• data e ora della richiesta;• motivo della richiesta;• richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale dell'Assuntore;• n° dell'Ordinativo Principale di fornitura di riferimento;• edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento;• stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);• tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi;

	<ul style="list-style-type: none"> •livello di priorità; •numero progressivo assegnato alla richiesta.
b)Ricezione Ordini di Intervento	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della ricezione dell'Ordine ; •numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato l'ordine pervenuto.
c)Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Intervento	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della chiamata; •nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento.
d)Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della chiamata; •nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
e)Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della chiamata; •nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; •numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
f) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della chiamata; •nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; •numero progressivo dell'intervento sollecitato.
g) Reclami	<ul style="list-style-type: none"> •data e ora della chiamata; •nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; •motivo del reclamo.

5.1.3.3 Determinazione del canone per il servizio

La determinazione del prezzo del servizio di Call Center, sarà effettuata in base ai servizi attivati ed ai metri quadri di superficie lorda complessiva relativa all'Unità di Gestione in oggetto.

Il canone annuo del Servizio di Call Center a supporto dell'i-esimo servizio attivato sarà, infatti, calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva dell'unità di gestione per il prezzo del servizio (rif. All.8 al Disciplinare di Gara), al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di gara).

Nella seguente tabella vengono specificati i servizi oggetto della Convenzione per i quali, in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di Gara), dovrà essere espresso un ribasso unico percentuale sui prezzi posti a base d'asta (rif. All.8 al Disciplinare di Gara).

Cod.	Servizio	Unità di misura
CC/01	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici	Metroquadro
CC/02	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Metroquadro

Cod.	Servizio	Unità di misura
CC/03	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
CC/04	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Idrico Sanitari	Metroquadro
CC/05	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori	Metroquadro
CC/06	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio	Metroquadro
CC/07	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi	Metroquadro
CC/08	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Reti	Metroquadro
CC/09	Call Center a supporto del Servizio di Pulizia	Metroquadro

Il canone per il servizio di Call Center sarà così calcolato:

$$C_{cc} = \sum_{i=1}^n p_{cci} \times s$$

Dove:

C_{cc} = Canone annuo per il servizio “Gestione del Call Center”;

p_{cci} = prezzo unitario del Call Center, relativo all’i-esimo servizio tecnico e di pulizia attivato, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

s = metri quadri di superficie lorda complessiva dell’unità di gestione;

n = numero di servizi manutentivi e di pulizia attivati.

Il prezzo del Call Center a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3 è da considerarsi compreso, nella misura del 1%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

5.1.4 PREVENTIVAZIONE ATTIVITA’ E GESTIONE ORDINI DI INTERVENTO

5.1.4.1 Descrizione

A seguito e in relazione all’esito dei sopralluoghi relativi agli interventi richiesti (mediante segnalazione al Call Center), il *Gestore del Servizio* dovrà provvedere alla preventivazione delle attività, con definizione puntuale ed estimativa delle risorse che dovranno essere coinvolte nella effettuazione degli interventi.

5.1.4.2 Caratteristiche del servizio

Per le attività relative agli interventi a guasto il cui importo preventivo ecceda

l'importo di franchigia previsto per ogni singolo servizio e per i servizi a richiesta consistenti in attività occasionali e/o non continuative, l'attività relativa sarà considerata extra canone e pertanto per essere eseguita dovrà necessitare:

- dell'autorizzazione del *Supervisore* mediante l'approvazione di un "Ordine di Intervento" predisposto dall'*Assuntore*;
- dello stanziamento, in fase iniziale tramite Ordinativo Principale di Fornitura o in corso di gestione tramite Atto Aggiuntivo, di un importo a consumo del valore uguale o maggiore dell'intervento previsto per la copertura finanziaria dell'Ordine stesso.

La proposta di Ordine di Intervento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie alla identificazione dell'intervento, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo (preventivazione) ed il riferimento alla segnalazione che l'ha generato.

La preventivazione degli interventi/servizi dovrà avvenire sempre in economia e/o a misura utilizzando i prezzi dei servizi predefiniti, i listini, i corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutti gli interventi autorizzati dal Supervisore, a fronte di un preventivo di spesa, saranno, salvo espressa autorizzazione del Supervisore stesso e fatto salvo il caso degli interventi "indifferibili" (come di seguito specificato), gestiti e liquidati come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva.

Gli Ordini di Intervento verranno allegati alla fatturazione e consentiranno a fine periodo la fatturazione delle prestazioni extra-canone .

Di tutti gli interventi, dovranno comunque essere sempre:

- definiti preventivamente i costi a supporto dell'Ordine d'Intervento;
- garantita la copertura finanziaria all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o successivamente nell'Atto Aggiuntivo;
- garantita la registrazione sul Sistema Informativo dell'effettuazione ultimata.

La proposta di Ordine di Intervento dovrà essere predisposta preventivamente all'esecuzione e dovrà essere consegnata per l'approvazione del Supervisore in tempo utile per consentire lo svolgimento dell'attività nel rispetto dei tempi di esecuzione definiti.

In particolare la proposta di Ordine di Intervento deve essere consegnata al Supervisore entro 48 ore dalla fine del sopralluogo (che sarà effettuato secondo i tempi previsti al par. 5.1.3.2.1), salvo diversa autorizzazione del Supervisore medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati verrà applicata all'Assuntore la penale di cui al paragrafo 6.3.1.

Ad eccezione di quanto sopra previsto, per gli interventi classificati come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'Ordine di

Intervento dovrà essere redatto dall'Assuntore a seguito di consuntivo calcolato utilizzando i listini e i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara (a misura o in economia).

Tale ordine dovrà essere consegnato per l'approvazione al Supervisore il quale provvederà tramite Atto Aggiuntivo (nel caso non sia stato definito l'importo a consumo di cui al paragrafo 4.1.4) a formalizzare la variazione di importo destinato ad attività extra-canone.

Ad eccezione degli interventi classificati come "indifferibili", è riservata all'Amministrazione la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dall'Assuntore.

E' compito dell'Assuntore verificare i livelli autorizzativi e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione.

Sarà inoltre compito dell'Assuntore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'importo a consumo eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamento di un importo almeno pari al valore dell'intervento tramite Atto Aggiuntivo.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Supervisore, ad eccezione degli interventi "indifferibili" per i quali non è richiesta l'autorizzazione, l'Assuntore si dovrà assumere l'onere dell'intervento, effettuato senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

5.1.4.2.1 Scheda Consuntivo Intervento

Per quanto attiene ai servizi extra canone una volta terminati, dovrà essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica in termini di risorse utilizzate, mediante la "Scheda Consuntivo Intervento"; in tale documento dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'intervento;
- data di sopralluogo;
- livello di programmabilità dell'intervento (rif.par. 5.1.3.2.1);
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali utilizzati (in caso di intervento eseguito in economia), con relative date di effettuazione e importo complessivo;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi (in caso di intervento eseguito a misura), con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo degli interventi (in caso di interventi gestiti a corpo);
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte dovrà quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

5.1.4.3 Determinazione del canone per il servizio

Il canone annuo relativo al servizio “Preventivazione e Gestione degli Ordini di Intervento” corrisponde allo 0,70% del valore annuo dei servizi a canone attivati. Tale percentuale sarà oggetto di ribasso in sede di Offerta Economica (rif.All. 3 al Disciplinare di Gara).

Il canone annuo sarà così calcolato:

$$C_{OI_i} = \sum_{i=1}^n C_i \times p_{OI_i}$$

dove:

- C_{OI_i} = Canone annuo per il servizio di “Preventivazione attività e Gestione degli Ordini di Intervento”;
- C_i = Canone annuo per l’ i-esimo Servizio attivato;
- p_{OI_i} = Percentuale del valore annuo dei servizi a canone attivati ribassata in sede di Offerta Economica;
- n = numero di servizi a canone attivati tramite Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi.

Il prezzo del servizio di “Preventivazione attività e gestione ordini di intervento” a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3, è da considerarsi compreso, nella misura del 0,7%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

5.1.5 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.1.5.1 Descrizione

Per pianificazione e programmazione delle attività si intende l’insieme delle attività relative alla schedulazione temporale dei singoli interventi previsti.

5.1.5.2 Caratteristiche del servizio

5.1.5.2.1 Programma Operativo degli Interventi

Il *Gestore del Servizio* per conto dell’Assuntore dovrà provvedere ad organizzare l’esecuzione degli Interventi relativi ai servizi attivati all’interno di un Programma Operativo degli Interventi. Nella redazione di tale programma l’Assuntore dovrà porsi l’obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l’efficienza delle risorse messe a disposizione.

Il primo Programma Operativo dovrà essere consegnato contestualmente all’inizio di erogazione dei servizi di cui all’Ordinativo Principale di Fornitura.

Il Programma Operativo degli Interventi consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di

riferimento, quali:

1. interventi a canone previsti nel Piano Dettagliato degli Interventi;
2. interventi extra canone “programmabili”; si tratta di interventi autorizzati dal *Supervisore* con Ordini di Intervento a seguito della formalizzazione, all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura o tramite Atto Aggiuntivo, dello stanziamento di un importo pari o superiore al valore dell'Intervento stesso (rif.par. 4.2).

Il Programma Operativo degli Interventi consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al *Supervisore*, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporterà l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 6.3.1.

L'approvazione del Programma da parte del *Supervisore*, potrà essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste da Piano Dettagliato degli Interventi;
- il calendario di interventi compatibile con il normale svolgimento delle attività svolte dagli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le attività extra-canone (programmabili) autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

L'aggiornamento del Programma dovrà essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività che non erano state previste nel programma bimestrale consegnato. La necessità di aggiornamento del programma potrà dipendere, ad esempio, dai seguenti fattori:

- dalla necessità di interrompere il Programma, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio richiesta di interruzione da parte del *Supervisore* per particolari esigenze dell'utenza);
- da interventi, a guasto / su chiamata, sia programmabili che indifferibili;
- etc..

Il *Supervisore* potrà richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) quando lo riterrà opportuno.

Il Programma si intende approvato con il criterio del silenzio assenso trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del *Supervisore*. La consegna mensile dovrà essere effettuata via e-mail, via fax e/o brevi mano. Con le stesse modalità il *Supervisore* potrà inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento più frequente del Programma.

Per garantire la massima visibilità di tale piano, esso dovrà essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione Contraente attraverso il Sistema Informativo.

L'Assuntore organizzerà gli interventi in accordo con il *Supervisore* per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività degli uffici, rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

5.1.5.2.2 Verbale di Controllo

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Programma Operativo degli Interventi, dovrà risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dall'Assuntore e consegnato entro il primo giorno lavorativo di ogni mese, pena l'applicazione della penale di cui al successivo paragrafo 6.3.1, ed accettato dal *Supervisore*.

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il Programma Operativo con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente. Il Verbale dovrà riportare per ogni intervento extra canone il riferimento alla relativa "scheda consuntivo intervento" (rif.par.5.1.4.2.1) ed eventuali note esplicative che l'Assuntore e/o il *Supervisore* ritenessero necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

E' compito dell'Assuntore aggiornare giornalmente il Verbale di Controllo a seguito degli interventi eseguiti, anche in considerazione di eventuali verifiche che il *Supervisore* riterrà opportuno effettuare nel corso delle attività.

Per garantire la massima visibilità di tale Verbale, esso dovrà essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione Contraente attraverso il Sistema Informativo. Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte dell'Assuntore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendessero necessari interventi extra canone, l'Assuntore dovrà predisporre una proposta di Ordine di Intervento (rif.par. 5.1.4), da sottoporre all'approvazione del *Supervisore*. In caso di approvazione ed in caso di presenza della necessaria copertura finanziaria di cui al paragrafo 4.1.4, l'Assuntore dovrà aggiornare il Programma Operativo degli Interventi (par. 5.1.5.2.1).

La firma del Verbale di Controllo da parte del *Supervisore*, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dall'Assuntore.

Al Verbale di Controllo dovrà essere allegato, per ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e successivi Atti Aggiuntivi, un documento di sintesi contenente informazioni relative a:

- interventi extra-canone approvati ed effettuati nel mese in oggetto (riportante tutte le informazioni di sintesi contenute nelle schede consuntivo intervento di cui al paragrafo 5.1.4.2.1);
- (solo per i servizi manutentivi) interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento effettuati nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi relative al singolo

intervento: data di esecuzione, descrizione sintetica, importo a consuntivo del singolo intervento, etc.);

- importo complessivo delle attività extra-canone approvate dal Supervisore nel mese in oggetto;
- importo cumulato complessivo delle attività extra-canone approvate dal Supervisore dalla presa in carico dei beni/immobili.

5.1.5.3 Determinazione del canone per il servizio

Il canone annuo relativo al servizio “Pianificazione e Programmazione delle Attività” corrisponde allo 1,00% del valore annuo dei servizi a canone attivati. Tale percentuale sarà oggetto di ribasso in sede di Offerta Economica (rif.All.3 al Disciplinare di gara).

Il canone annuo per il servizio di “Pianificazione e Programmazione delle Attività” sarà così calcolato:

$$C_{pai} = \sum_{i=1}^n C_i \times p_{pai}$$

dove:

- C_{pai} = Canone annuo per il servizio di “Pianificazione e Programmazione delle Attività”;
- C_i = Canone annuo per l’ i-esimo Servizio attivato;
- p_{pai} = Percentuale del valore annuo dei servizi a canone attivati ribassata in sede di Offerta Economica;
- n = numero di servizi a canone attivati tramite Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi.

Il prezzo del servizio di “Pianificazione e Programmazione delle Attività” a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3, è da considerarsi compreso, nella misura dell’1,00%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

5.1.6 GESTIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI GIÀ IN ESSERE

Per gestione e coordinamento di servizi già in essere si intende il controllo ed il coordinamento operativo di eventuali contratti di servizio oggetto del presente Capitolato già in corso di esecuzione, affidati a fornitori terzi.

Tale servizio, ad attivazione opzionale e come tale, quindi, da richiedersi espressamente da parte dell’Amministrazione Contraente in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura e quindi di Ordinativo Principale di Fornitura ovvero ordinabile nel periodo di validità della Convenzione tramite Atto Aggiuntivo all’Ordinativo Principale di Fornitura, prevede che l’Assuntore curi di eseguire tutte le attività relative a:

- pianificazione e gestione degli interventi previsti nel contratto in essere;

- controllo tecnico delle attività effettuate dal fornitore esistente al fine di verificarne l'effettiva esecuzione e la congruenza con il contratto in essere;
- controllo economico delle fatture emesse dal fornitore terzo;
- fornitura di reportistica relativamente alle attività di cui sopra;
- ricevimento di chiamate attraverso il servizio di Call Center di cui al par. 5.1.3 in ordine alle seguenti tipologie di chiamata:
 - segnalazioni di disservizio;
 - richieste di chiarimenti ed informazioni;
 - solleciti;
 - reclami.

L'attivazione di tale servizio presuppone, al termine dello stesso, la continuazione da parte dell'Assuntore, dell'esecuzione dei servizi di cui ha effettuato il coordinamento, alle condizioni e modalità di cui al presente Capitolato.

Se, a causa del verificarsi di eventi non prevedibili, i contratti con fornitori terzi dovessero risolversi prima della scadenza stabilita, l'Assuntore si assume l'obbligo di prestare il servizio in questione dal momento della reale cessazione del contratto preesistente.

Per tali attività verrà riconosciuto un canone fisso pari al 4% annuo del valore del contratto in essere di cui l'Assuntore assumerà la gestione ed il coordinamento.

5.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

Per servizio di manutenzione degli impianti si intende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti delle Amministrazioni Contraenti.

Il servizio di manutenzione avrà come oggetto:

- Impianto Elettrico
- Impianto Idrico-Sanitari
- Impianto di Riscaldamento
- Impianto di Raffrescamento
- Impianto Elevatori
- Impianto Antincendio
- Impianto di Sicurezza e Controllo Accessi
- Reti
- Reperibilità⁴

Ove non diversamente specificato, l'attivazione di ciascun servizio di manutenzione, a prescindere dalla tipologia di impianti cui è destinato, garantisce, a fronte del pagamento di un canone:

- la conduzione degli impianti: tali attività consistono nel sovrintendere al normale funzionamento degli impianti tecnologici provvedendo a tutte le

⁴ Servizio subordinato all'attivazione del corrispondente servizio di Manutenzione

- regolazioni necessarie al fine di garantire i livelli prestazionali previsti;
- l'esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata: tali attività di verifica e/o controllo e/o monitoraggio e/o manutenzione, come nel seguito meglio specificato, sono volte a garantire la piena fruibilità dell'impianto cui il servizio è destinato e la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari;
 - gli interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità, intendendosi per tali gli interventi di importo inferiore al valore della franchigia (110,00 € ad intervento) non previsti nelle attività programmate di cui al punto precedente, come nel seguito meglio specificato. Per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara (al netto dei ribassi offerti in sede di gara)

Nel pagamento del canone risultano sempre compresi i materiali di consumo e/o di usura ed i ricambi necessari per l'effettuazione delle attività previste nel canone stesso.

Nel caso di attività a richiesta il cui valore sia superiore alla franchigia (pari a 110,00 euro ad intervento), l'Amministrazione sarà tenuta a retribuire l'Assuntore con un importo pari al valore delle attività decurtato della franchigia stessa.

ES. Nel caso in cui sia stato effettuato un intervento il cui costo sia stato di 500 Euro, essendo il valore della franchigia pari a 110 Euro, l'Amministrazione Contraente (qualora decida di far eseguire l'intervento dall'Assuntore) dovrà corrispondere all'Assuntore l'importo di 390 Euro.

Tutte le attività extra canone saranno gestite attraverso Ordini di Intervento, predisposti dall'Assuntore ed accettati dal Supervisore, ed alle stesse verranno applicati i listini e i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso offerto. Per l'effettuazione di tali attività è riservata all'Amministrazione la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dall'Assuntore, ad eccezione degli interventi definiti come "indifferibili".

Tutti gli interventi eseguiti saranno indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par 5.1.5.2.2).

Si ricorda che la possibilità di richiedere interventi extra canone (eccedenti i 110,00 €) è comunque subordinata all'attivazione del corrispondente servizio ed alla sussistenza della necessaria copertura finanziaria dell'intervento all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura o dell'Atto Aggiuntivo (rif. par.4.1.4).

Per tutti i servizi di manutenzione sopra riportati è possibile richiedere il servizio di reperibilità (rif. par.5.2.10) per far fronte ad eventuali emergenze che dovessero sorgere al di fuori del normale orario di lavoro, ad eccezione del servizio di manutenzione degli impianti Elevatori per cui la reperibilità è già compresa nel canone.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta connessi con le attività stesse.

Il servizio di Anagrafica Tecnica relativa agli impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura, verrà erogato come specificato al paragrafo 5.1.2 del presente Capitolato.

5.2.1 MODALITÀ DI INTERVENTO

Tutte le attività, sia a canone che extra canone, dovranno essere comunque effettuate:

- a regola d'arte
- nel rispetto delle norme vigenti

con l'obiettivo di mantenere e migliorare lo stato di conservazione e di fruibilità degli immobili.

5.2.2 MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, ha come oggetto gli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza, indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Cabine elettriche
- Quadri elettrici media e bassa tensione e c.c
- Interruttori media e bassa tensione;
- Trasformatori
- Batterie di rifasamento
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche
- Rete di Terra
- Rete di distribuzione media e bassa tensione
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo
- Accumulatori stazionari e relativi armadi
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS
- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna
- Soccorritori e relativi accessori

5.2.2.1 Attività a canone

Le attività a canone comprendono le seguenti attività:

- conduzione degli impianti
- attività di manutenzione preventiva e programmata
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.2.1.1 Conduzione impianti

La conduzione degli impianti elettrici dovrà assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e dovrà inoltre garantire nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

L'Assuntore garantirà nei vari ambienti il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito, ovvero, in nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI 10380.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica dovranno essere richieste e autorizzate dal Supervisore per iscritto.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio dovranno essere effettuati tutti i controlli e attuate le misure previste dalla normativa vigente; i controlli saranno effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa, mentre i risultati ottenuti dovranno essere opportunamente registrati.

L'Assuntore dovrà assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione ogni anomalia o stato di pericolo.

L'Assuntore verificherà periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo ed il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare; la certificazione delle apparecchiature utilizzate per le misure dovrà essere effettuata con le modalità previste dagli Enti ufficiali di controllo e verifica: qualsiasi disfunzione o mancato funzionamento delle apparecchiature di misura e di controllo invaliderà le verifiche effettuate.

E' fatto obbligo all'Assuntore garantire il corretto funzionamento degli impianti di rifasamento e garantire la gestione ottimale, dal punto di vista energetico, di tutti gli impianti elettrici, ivi compresi eventuali gruppi elettrogeni presenti negli edifici.

L'Assuntore dovrà inoltre supportare ed assistere l'Amministrazione Contraente nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche.

5.2.2.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti elettrici sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.2.1.3 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto elettrico interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara)

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore⁵, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi, ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.2.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie Lorda Complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario offerto.

5.2.2.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €);

⁵ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.3 MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO IDRICO-SANITARIO

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti Idrico-Sanitari oggetto del contratto di fornitura e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; sarà, inoltre, compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Allacciamento
- Rete di distribuzione
- Apparecchi sanitari
- Impianto trattamento acque nere
- Impianto di addolcimento
- Rete di irrigazione esterna
- Rete di distribuzione del gas

5.2.3.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- attività di manutenzione preventiva e programmata
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.3.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti idrico-sanitari sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il

corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.3.1.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto idrico sanitario interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede la franchigia pari a 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore⁶, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.3.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario offerto per le varie tipologie di unità funzionale.

Il canone annuo C sarà determinato in funzione delle tipologie di impianti gestiti, riportati nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi unitari offerti:

$$C = \sum_1^n P_i \times c_i$$

dove:

P_i = prezzo unitario per il tipo di impianto "i" al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara)

c_i = mq di superficie lorda.

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti i normali impianti idrico sanitari, l'impianto di addolcimento e l'impianto di irrigazione esterna, il canone sarà pari a:

$$Canone = (A + B) \times C + D \times E$$

dove:

A= €/mq al netto del ribasso per "Impianti idrico sanitari" (rif.All.8 al Disciplinare

⁶ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

di Gara)

B= €/mq al netto del ribasso per “*Impianti addolcimento*” (rif.All.8 al Disciplinare di Gara)

C= Mq Superficie Lorda Complessiva

D= €/mq al netto del ribasso per “*Impianti di irrigazione esterna*” (rif.All.8 al Disciplinare di Gara)

E= Mq superficie di area verde

5.2.3.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.4 MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO DI RISCALDAMENTO

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire la piena efficienza degli Impianti di Riscaldamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Caldaia
- Bruciatori comprensivi di tutti gli accessori di sicurezza
- Scambiatori di calore
- Elementi terminali
- Rete di distribuzione
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Strumenti per misure e regolazione

5.2.4.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- conduzione degli impianti
- attività di manutenzione preventiva e programmata

- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.4.1.1 Conduzione dell'impianto

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente (legge 615 del 13/7/66, legge 10 del 9/1/91, DPR 412 del 26/8/93, del DPR 551 del 21/12/1999 e s.m.i.); in tal senso dovrà a titolo esemplificativo, svolgere il ruolo di conduttore dell'impianto, gestire l'eventuale libretto di caldaia e assumere il ruolo del Terzo Responsabile relativamente agli impianti termici.

Le attività richieste prevedono la gestione degli impianti di riscaldamento al fine di garantire, durante il calendario di accensione concordato con il *Supervisore*, che la temperatura negli ambienti lavorativi durante l'orario di lavoro non sia inferiore a $20^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$.

Per gli impianti di potenza termica al focolare superiore a 232 kW (così come prescritto dalla legge 13 luglio 1966, n. 615 all'articolo 16), dovrà essere garantita la disponibilità di conduttore patentato cui sarà delegata la conduzione del generatore di calore e la manutenzione/controllo degli impianti relativi.

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di preaccensione dovrà essere gestito dall'Assuntore in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

5.2.4.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti di riscaldamento sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.4.1.3 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto di riscaldamento interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore⁷, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.4.2 Determinazione del canone

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato sia dalla tipologia sia dalla consistenza degli impianti presenti, sia soprattutto dalle potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

Verrà inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A) (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di KW complessivi di potenzialità installata (focolare) e i KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna per i relativi prezzi offerti:

$$C = \sum_{i=1}^n (PC_i \times C_i) + \sum_{j=1}^m (PU_j \times U_j)$$

dove:

PC_i = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza della caldaia i-esima, al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

PU_j = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria j-esima, al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

C_i = potenza della caldaia i-esima dell'impianto oggetto del servizio;

U_j = potenza dell'unità di trattamento aria j-esima dell'impianto oggetto del servizio.

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti *due* caldaie di potenzialità installata al focolare pari a 50 KW cadauna e 10 KW di unità di trattamento aria,

⁷ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times (50 + 50) + B \times 10$$

dove:

A= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza in cui risultano compresi i 100 KW installati al netto del ribasso (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

B= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 10 KW al netto del ribasso (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

5.2.4.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.5 MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO DI RAFFRESCAMENTO

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti di Raffrescamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Centrale frigorifera comprensiva di componenti elettromeccanici ed accessori di controllo, sicurezza e regolazione
- Torri evaporazione/raffreddamento
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Rete di distribuzione acqua e aria
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Termoventilatore pensile tipo a soffitto completo di accessori
- Unità interna – esterna split/multisplit
- Torrino estrazione aria
- Strumenti per misura e regolazione
- Ventilconvettore (fan coil)

5.2.5.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- conduzione degli impianti;
- attività di manutenzione preventiva e programmata;
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.5.1.1 Conduzione dell'impianto

Per conduzione dell'impianto si intende la combinazione di tutte le operazioni tecniche ed amministrative occorrenti per mantenere in funzione l'impianto stesso.

Il calendario di accensione sarà concordato con il *Supervisore*.

Per gli impianti centralizzati dovrà essere garantita una temperatura negli ambienti lavorativi, durante l'orario di lavoro, di 20° - 26° C con il 50% di umidità relativa, in rapporto ad una temperatura esterna di 29° - 35° C con il 70% di umidità relativa. La differenza tra le due temperature dovrà comunque essere non superiore ai 10°.

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di pre-accensione dovrà essere gestito dall'*Assuntore* in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

5.2.5.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti di raffrescamento sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.5.1.3 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto di raffrescamento interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore⁸, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.5.2 Determinazione del canone

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato sia dalla tipologia sia dalla consistenza degli impianti presenti, sia soprattutto dalle potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

Verrà inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A.) (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di KW complessivi di potenzialità dei gruppi frigoriferi e i KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna per i relativi prezzi offerti:

$$C = \sum_1^n (PCi \times Ci) + \sum_1^m (PUj \times Uj)$$

dove:

PCi = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza del gruppo frigorifero i-esimo, al netto del ribasso offerto (rif.All.8);

PUj = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria j-esima, al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

Ci = potenza del gruppo frigorifero i-esimo dell'impianto oggetto del servizio;

Uj = potenza dell'unità di trattamento aria j-esima dell'impianto oggetto del servizio.

⁸ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti gruppi frigoriferi di potenzialità complessiva pari a 50 KW e 5 KW di unità di trattamento aria, il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times 50 + B \times 5$$

dove:

A= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza gruppi frigoriferi in cui risultano compresi i 50 KW al netto del ribasso (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

B= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 5 KW al netto del ribasso (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

5.2.5.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.6 MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELEVATORI

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire il regolare funzionamento e la buona conservazione di tutti gli Impianti Elevatori oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Tale servizio è disciplinato dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato; in particolare si richiama il D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 attuativo della Direttiva 95/16 riguardante ascensori e montacarichi ed il D.M. 4 dicembre 2002 riportante l'Elenco delle norme armonizzate ai sensi dell'art. 5 del decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, concernente l'attuazione della direttiva 95/16/CE in materia di ascensori.

Sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli elevatori indicati nel seguente elenco:

- Ascensori adibiti al trasporto di persone (categoria A);
- Ascensore adibito al trasporto di cose accompagnate da persone (categoria B)
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina accessibile alle

- persone per le sole operazioni di carico e scarico (categoria C)
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina non accessibile alle persone (categoria D)

5.2.6.1 Attività a canone

Il servizio prevede, compresa nel canone, l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti Elevatori fino a 15 fermate (ascensori e montacarichi) presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o dell'Atto aggiuntivo.

Il canone comprende le seguenti attività:

- visite di manutenzione;
- controlli e manutenzione programmata;
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento;
- servizio di reperibilità per eventuali emergenze;
- assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99.

5.2.6.1.1 Visite di manutenzione

Andranno effettuate a cura dell'Assuntore tutte le prestazioni obbligatorie (quelle relative al D.P.R.29/5/1963, n.1497, art.19 e D.M. 28/5/1979, art, 19 e successive integrazioni e modificazioni) per cui si dovrà provvedere, periodicamente, secondo le esigenze dell'impianto:

- a verificare il regolare funzionamento dei dispositivi meccanici, elettrici ed idraulici e, particolarmente, il regolare funzionamento delle porte e delle serrature, il livello dell'olio nel serbatoio, la tenuta delle guarnizioni;
- a verificare lo stato di conservazione delle funi e delle catene;
- alle operazioni normali di pulizia e di lubrificazione delle parti con fornitura dei lubrificanti, grasso, pezzame e fusibili.

L'Assuntore dovrà inoltre provvedere alle seguenti verifiche periodiche di cui all'art.19, punto 4 del citato D.P.R.29/5/1963, n. 1497 e dell'art.15 del D.P.R.30/04/1999, n° 162 una volta ogni sei mesi, negli ascensori di categoria A, B ed, almeno una volta all'anno, nei montacarichi di categoria C e D:

- verifica dell'integrità e dell'efficienza del paracadute, del limitatore di velocità e degli altri dispositivi di sicurezza;
- verifica minuta delle funi, delle catene e dei loro attacchi;
- verifica dell'isolamento dell'impianto elettrico e dell'efficienza dei collegamenti con la terra;
- annotazione dei risultati di queste verifiche sul libretto prescritto dalla legge

L'Assuntore, a norma dell'art.18 del citato D.P.R.n°1497, dovrà ottemperare alle prescrizioni eventualmente impartite dal tecnico incaricato a seguito della visita di controllo.

Nell'ambito del presente servizio, è delegata all'Assuntore, così come richiesto dalla normativa vigente sopra richiamata, la gestione del libretto matricola e dei relativi verbali di collaudo e verifica.

Risultano inoltre comprese nelle attività coperte da canone:

- la redazione dei rapporti sullo stato degli impianti;
- la registrazione delle visite e delle modifiche apportate;
- l'espletamento del pagamento delle Tasse Governative per conto dell'Amministrazione Contraente, con rimborso totale delle somme pagate.

5.2.6.1.2 Controlli e manutenzione programmata

A completamento dell'obbligo posto a carico dell'Assuntore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art.19, punto 5 del citato D.P.R.29/5/1963, n° 1497) l'Assuntore stesso si impegna ad effettuare le necessarie operazioni di manutenzione preventiva degli impianti (regolazioni, sostituzioni di parti ecc.) atte a prevenire, nei limiti di quanto prevedibile, il manifestarsi di guasti od anomalie di funzionamento. Nel caso in cui l'Assuntore rilevi un pericolo in atto, deve sospendere immediatamente il servizio fino a quando l'impianto non sia stato riparato; deve inoltre, informare ai sensi dell'art.19, punto 7 del citato D.P.R. l'Amministrazione Contraente e l'Organo di ispezione; ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma del successivo art.50 un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

A tale scopo si riporta, a titoli esemplificativo ma non esaustivo, un elenco di verifiche e controlli che dovranno essere effettuati con cadenza almeno semestrale.

- pulizia completa del locale macchine ascensori, del locale argani di rinvio, delle fosse ascensori con sollevamento e/o abbassamento dei materiali di risulta e trasporto a discarica
- lubrificazione di tutti gli argani e parti soggette a movimento
- prove di funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza
- verifica livelli ed eventuali perdite sui sistemi idraulici
- verifica e registrazione di tutte le parti degli impianti in movimento ed in particolare delle porte di piano
- controllo della corretta aerazione del locale macchine e del vano corsa ascensori
- controllo della corretta chiusura delle porte dei locali macchine e/o locali argani
- controllo del funzionamento dell'interruttore di emergenza
- verifica della presenza ed efficienza estintore/i

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.6.1.3 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianti elevatori la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Gli interventi di ripristino di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore⁹, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.6.1.4 Servizio di reperibilità per eventuali emergenze

L'Assuntore dovrà garantire, compreso nel canone, la reperibilità 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno per eventuali chiamate per guasti e/o interruzioni del servizio che dovessero comportare grave rischio per le persone.

Dovrà quindi fornire un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center.

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero dovranno poi essere comunicate a cura dell'Assuntore al Call Center, che si occuperà di registrare le segnalazioni relative.

Dovrà essere garantito l'intervento in un tempo non superiore alle due ore.

5.2.6.1.5 Assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99

E' obbligo dell'Assuntore fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche periodiche e/o straordinarie dell'impianto da parte di funzionari degli Enti Pubblici preposti e/o degli Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99, quando ne abbia avuto preavviso, anche telefonico, da parte del Supervisore.

⁹ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

L'Assuntore si impegna a prestare servizio di assistenza e sorveglianza degli elevatori, in modo da garantire il regolare funzionamento degli impianti.

5.2.6.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero degli impianti, in funzione della categoria e del numero di fermate, per i relativi prezzi al netto dei ribassi offerti:

$$\text{Canone} = \sum_j (p_j \times c_j) + \sum_j (q_j \times f_j) \quad \text{con } j = \text{categoria A,B,C,D}$$

dove:

c_j = numero di impianti Elevatori di categoria j-esima con numero di fermate minore o uguale a 5

p_j = prezzo unitario della categoria j-esima per impianti elevatori con numero di fermate minore o uguale a 5 al netto del ribasso offerto (rif.All.8);

f_j = numero di impianti Elevatori di categoria j-esima con numero di fermate maggiore di 5 e minore o uguale a 15

q_j = prezzo unitario della categoria j-esima per ascensori con numero di fermate maggiore di 5 e minore o uguale a 15 al netto del ribasso offerto (rif.All.8).

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti n. 2 ascensori di categoria A con 4 fermate ed 1 di categoria D con 6 fermate il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = p_A \times 2 + f_D \times 1$$

dove:

p_A = prezzo unitario per ascensori di categoria A fino a 5 piani al netto del ribasso (rif.All.8);

f_D = prezzo unitario per ascensori di categoria D da 5 a 15 piani al netto del ribasso (rif.All.8).

5.2.6.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.7 MANUTENZIONE DELL' IMPIANTO ANTINCENDIO

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, volto a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, ecc.) presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atto aggiuntivo ed indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Impianti idrici fissi antincendio
- Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler),
- Estintori carrellati
- Estintori portatili
- Impianti di spegnimento a gas
- Impianti di rilevazione fumi
- Impianti evacuatori di fumo e calore.
- Autorespiratori.
- Sistemi di allertamento.
- Impianti di illuminazione di sicurezza.
- Porte tagliafuoco, maniglioni antipanico e relativi accessori.

5.2.7.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- attività di manutenzione preventiva e programmata
- tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio.

Per tale tipo di servizio non è prevista alcuna franchigia (cfr.par. 5.2). Sono esclusi dal canone i soli interventi riguardanti nuove installazioni e/o modifiche impiantistiche dell'esistente.

5.2.7.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti antincendio sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato

all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.7.1.2 Tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio

All'Assuntore è delegata, così come richiesto dal D.P.R. n. 37 del 12 gennaio 1998 la compilazione del registro antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F.

L'aggiornamento dovrà essere fatto entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

Si riporta di seguito una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel registro antincendio:

- **Identificativo impianto:**
 - *Matricola:* va indicato il numero di matricola dell'attrezzatura/impianto
 - *Descrizione matricola:* va riportata la descrizione dell'attrezzatura/impianto
- **Dati di manutenzione:**
 - *Data manutenzione:* va indicata la data di manutenzione (gg/mm/aaaa)
 - *Tipo Manutenzione:* va indicata una delle seguenti voci (Manutenzione - Verifica - Sorveglianza ricarica)
 - *Manutenzione:* vanno descritte le operazioni eseguite
- **Documentazione consegnata:**
 - *Codice documento:* va indicato il codice del documento che viene rilasciato
 - *Descrizione documento:* va riportata la descrizione del documento che viene rilasciato;
 - *Data documento:* va indicata la data di emissione del documento che viene rilasciato (gg/mm/aaaa).

5.2.7.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi offerti.

Il canone annuo C sarà determinato secondo la seguente formula:

$$C = \sum_{i=1}^n (P_i \times c_i)$$

dove:

Pi = prezzo unitario per l'i-esimo tipo di impianto e /o pezzo al netto del ribasso offerto (rif.All.8 del Disciplinare di Gara);

ci = consistenza impiantistica in funzione dell'i-esimo tipo di impianto (numero di pezzi presenti, oppure, per le "voci non specificatamente previste" mq di superficie netta servita).

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti n. 12 estintori, n. 3 manichette, un impianto di rilevazione fumi con 15 rivelatori, n. 1 Sistema di allertamento il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times 12 + B \times 3 + C \times 15 + D \times E$$

dove:

A = € per estintori al netto del ribasso

B = € per manichetta al netto del ribasso (rif.All.8);

C = € per rivelatore al netto del ribasso (rif.All.8);

D = € "Altro non previsto nelle voci di cui sopra" al netto del ribasso (rif.All.8);

E = Mq di Superficie netta servita dall'impianto.

5.2.7.3 Attività extra canone

Le attività extra canone sono:

- interventi di sostituzione di apparecchiature complete in caso di guasto non riparabile, non imputabile a cattiva o mancata manutenzione da parte dell'Assuntore;
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.8 MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti di sicurezza e controllo accessi presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nell'Atto Aggiuntivo e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Impianti di sicurezza, comprendenti: Centralina di comando e P.C.;

Rilevatori; Sirene.

- Controllo accessi, comprendenti: Lettori di badge; Centralina di comando; Cancelli automatici; Porte motorizzate; Bussole; Monitor; Tornelli per accesso uffici; Metal detector; Telecamere; Cablaggi

5.2.8.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- attività di manutenzione preventiva e programmata;
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.8.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti di sicurezza e controllo accessi sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

5.2.8.1.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto di sicurezza e controllo accessi la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore¹⁰, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed

¹⁰ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.8.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti come specificato nel Verbale di Consegna e dei relativi prezzi unitari offerti:

$$Canone = \sum_1^n (P_i \times c_i)$$

dove:

P_i = prezzo unitario per l'i-esimo tipo di impianto e/o pezzo (ad es. cancelli automatici, tornelli, telecamere) al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

c_i = consistenza impiantistica, misurata in unità di superficie lorda complessiva o numero di pezzi, in funzione dell'i-esimo tipo di impianto di sicurezza/controllo accessi presente negli immobili oggetto del servizio.

Esempio: nel caso di un immobile in cui siano presenti un impianto di sicurezza ed un impianto di controllo accessi (quest'ultimo costituito da due tornelli) il canone sarà pari a:

$$Canone = A \times B + C \times 2$$

dove:

A = € "Impianti di sicurezza" al netto del ribasso (rif. All.8);

B = Mq di Superficie lorda complessiva;

C = € a "Tornello" al netto del ribasso (rif. All.8).

5.2.8.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.9 MANUTENZIONE RETI

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività l'Assuntore dovrà attenersi a quanto contenuto

nella normativa vigente; sarà inoltre compito dell'Assuntore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Rete telefonica, comprendente: Permutatori; Cablaggi.
- Rete acustica/diffusione sonora, comprendenti: Citofoni e videocitofoni; Microfoni; Amplificatori; Mixer; Monitor; Cablaggi.
- Rete trasmissione dati, comprendente: Cablaggi; Permutatori, armadi (rack); apparati attivi.

5.2.9.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- attività di manutenzione preventiva e programmata
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore ai 110,00 € ad intervento.

5.2.9.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata delle reti sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che dovranno essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà quindi compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Per gli impianti reti telefoniche e trasmissione dati, gli interventi manutentivi su centrali ed elementi terminali (apparecchio telefonico, PC, videotermini, tastiere, mouse, stampanti, ecc.) non rientrano tra i servizi previsti in Convenzione.

5.2.9.1.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto di sicurezza e controllo accessi la cui entità non eccede i 110,00 € (per il calcolo dell'importo degli interventi dovrà farsi riferimento ai listini e ai

corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti in sede di gara)

Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif.par.5.1.5.2.2).

5.2.9.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti come specificato nel Verbale di Consegna e dei relativi prezzi offerti.

Il canone annuo C sarà determinato secondo la seguente formula:

$$C = \sum_1^n (P_i \times c_i)$$

dove:

P_i = prezzo unitario per il tipo di impianto i-esimo e /o pezzo al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

c_i = consistenza impiantistica, misurata in unità di superficie lorda complessiva o numero di pezzi, in funzione dell'i-esimo tipo di impianto "Reti" presente negli immobili oggetto del servizio.

Esempio: nel caso di un immobile con un impianto telefonico, un impianto di rete di trasmissione dati e 2 amplificatori, il canone sarà pari a:

$$Canone = (A + B) \times C + D \times 2$$

dove:

A = € "Rete telefonica" al netto del ribasso (rif.All.8);

B = € "Rete trasmissione dati" al netto del ribasso (rif.All.8);

C = Mq di Superficie lorda complessiva;

D = € ad "Amplificatore" al netto del ribasso (rif.All.8).

5.2.9.3 Attività extra canone

Le attività extra canone, sono:

- interventi di ripristino con importo superiore alla franchigia (110,00 €)
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dall'Assuntore in fase di sopralluogo iniziale.

5.2.10 REPERIBILITÀ

Si intende per reperibilità un servizio che l'Assuntore dovrà erogare, a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente tramite Ordinativo Principale di Fornitura, relativamente ad uno o più servizi di Manutenzione attivati con Ordinativo Principale di Fornitura e/o con Atti Aggiuntivi, di cui ai capitoli precedenti, ad esclusione del servizio di manutenzione per gli impianti elevatori¹¹ (rif. par.5.2.6.1.4).

Tale servizio prevede l'intervento su espressa chiamata da parte degli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, al di fuori del normale orario di lavoro¹² ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Tale servizio verrà compensato con:

- un canone fisso pari al 5% dell'importo del canone dei singoli servizi manutentivi per cui lo si richiede
- un diritto di chiamata forfetario pari a € 55,00 a prescindere dal luogo, dall'orario e dal giorno in cui eventualmente fosse fatta la chiamata ed in cui venisse richiesto l'intervento.

Si segnala che gli oneri relativi alle attività che verranno effettivamente erogate a seguito dell'intervento verranno remunerati in economia e/o a misura, sulla base dei listini e dei corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto dei ribassi offerti, senza l'applicazione della franchigia.

Per l'erogazione di tale servizio, l'Assuntore si impegna a rendere attivo un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center e ad intervenire entro e non oltre 2 ore dal ricevimento della chiamata, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 6.3.1

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero dovranno poi essere comunicate a cura dell'Assuntore al Call Center, che si occuperà di registrare le segnalazioni relative.

Per gli interventi eseguiti in reperibilità, l'Assuntore dovrà adottare soluzioni anche solo provvisorie, atte a rimuovere la criticità e/o l'aggravio di danno, anche derogando al processo autorizzativo degli Ordini di Intervento descritto al paragrafo 5.1.4.

In tal caso, una volta rimossa temporaneamente la criticità, l'intervento risolutivo potrà essere programmato e condiviso tra Amministrazione Contraente e

¹¹ Nel canone corrisposto per il Servizio di Manutenzione Impianti elevatori è compreso il servizio di reperibilità 24h su 24 per 365 giorni l'anno.

¹² Per normale orario di lavoro si intende l'orario di lavoro concordato all'atto della stesura del Piano Dettagliato degli Interventi

Assuntore e gestito tramite Ordine di Intervento, secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 5.1.4.

5.3 SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Per Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale si intendono tutte le attività volte ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine dell'Amministrazione Pubblica.

L'Assuntore deve erogare il servizio in oggetto in conformità alle prescrizioni della Legge 25 gennaio 1994, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.

Sono compresi nei Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale i seguenti Servizi:

- Pulizia
- Disinfestazione
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali
- Giardinaggio

Durante lo svolgimento del servizio dovranno essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 626 del 19.09.94 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (DPR 547 del 27.04.55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nella legge 46/90.

Per ognuno di tali servizi è previsto un canone per le attività periodiche ed un catalogo di prestazioni extra canone con relativi prezzi (listino prezzi di cui al par.5.5.1) da utilizzare per attività a richiesta.

È compresa, nel corrispettivo previsto per ogni singolo servizio, la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento delle attività.

5.3.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il presente servizio, comprendente attività a canone ed attività extra canone, consiste nella pulizia di locali e arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione Contraente.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di

pericolosità”.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

5.3.1.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- 1 **Pulizia giornaliera** degli ambienti da effettuarsi una o più volte al giorno in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate
- 2 **Pulizia periodica** degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, ecc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro. Sarà cura del *Supervisore* comunicare le necessarie informazioni all'Assuntore in sede di Piano Dettagliato degli Interventi e in sede di programmazione esecutiva degli interventi; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso all'Assuntore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Si ricorda inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli uffici saranno specificati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

L'Assuntore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato degli Interventi e nei relativi Programmi Operativi degli Interventi.

Il servizio dovrà essere articolato in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate
- frequenza delle operazioni
- organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato
- impiego di manodopera specializzata
- attrezzature e macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative “Schede di Sicurezza”.

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nel canone del servizio) sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, ecc.

Resta inteso che, qualora sia richiesto all'Assuntore la fornitura di ponteggi,

autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione e il relativo importo da corrispondere all'Assuntore sarà determinato mediante i listini di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto del ribasso offerto.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dall'Assuntore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio dell'Assuntore stesso.

L'Assuntore sarà responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti chimici utilizzati.

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.

L'Assuntore dovrà inoltre provvedere al posizionamento, nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.) fornito a cura dell'Amministrazione Contraente, e a segnalarne la fine delle scorte con opportuno anticipo.

L'Assuntore dovrà provvedere, mediante propri contenitori, alla raccolta dei rifiuti ed al loro trasporto nel luogo destinato alla raccolta dei rifiuti urbani.

Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il servizio di pulizia proposto si riferisce ad unità tipologiche differenziate in relazione alla destinazione d'uso degli ambienti:

Unità Tipologiche	Destinazione d'uso
Aree ad uso Ufficio	Uffici, sale riunioni
	Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali)
	Servizi igienici (bagni e antibagni)
Aree Tecniche	Depositi, ripostigli, archivi morti, scantinati
	Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali)
	Servizi igienici (bagni e antibagni)

Aree Esterne non a verde	Aree esterne scoperte ad eccezione di balconi e terrazzi al piano	Marciapiedi, cortili, piazzali, parcheggi, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne, terrazzi di copertura praticabili
	Porticati, balconi e terrazzi al piano	Porticati, balconi, terrazzi al piano

Per ogni unità tipologica l'Amministrazione Contraente stabilirà lo standard di esecuzione del servizio (alto, medio, o basso).

Ad ogni standard corrispondono differenti tempistiche/frequenze di intervento per le singole attività da eseguirsi sulle diverse unità tipologiche.

Per quanto riguarda le aree destinate ad uso ufficio, a titolo puramente informativo, si evidenzia che:

- lo standard basso è normalmente sufficiente a garantire la pulizia di ambienti destinati ad ufficio ed archivio corrente;
- lo standard alto è normalmente sufficiente per gli uffici di rappresentanza.

La singola Amministrazione Contraente ha inoltre la possibilità di richiedere un incremento delle frequenze, rispetto agli standard previsti in Capitolato (qualora ritenesse quelle previste non sufficienti). In tal caso, le maggiori frequenze saranno remunerate secondo quanto definito al paragrafo 5.3.1.2.

E' inoltre prevista la possibilità di includere nel canone attività extra canone, elencate al paragrafo 5.3.1.3, richieste con frequenza minima semestrale. In tal caso, tali attività "inserite in quelle a canone" saranno remunerate secondo quanto definito al paragrafo 5.3.1.2.

All'Assuntore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione integrata del servizio.

L'Assuntore dovrà evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. All.2 al Disciplinare di Gara) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il sistema informativo, relativamente al servizio in oggetto.

Si riportano a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo le informazioni che dovranno essere raccolte:

- destinazione d'uso di ciascun locale;
- tipologia delle superfici da sottoporre a trattamento
- dimensione delle superfici nette da sottoporre a trattamento distinte per destinazione d'uso.

5.3.1.1.1 Pulizia giornaliera e periodica - Frequenze di intervento

All'interno dell'Appendice 1 allegata al Capitolato, per ogni tipologia di area prevista, viene riportato l'elenco delle attività comprese nel servizio con le relative frequenze consigliate in base agli standard qualitativi richiesti.

Relativamente alle pulizie il Programma Operativo degli Interventi dovrà prevedere un calendario puntuale di attività a seconda degli standard richiesti dal Supervisore.

5.3.1.1.2 Ulteriori Specifiche

- lo svuotamento dei cestini consiste oltre che nello svuotamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta, previa separazione dall'altro materiale di rifiuto e deposito negli appositi contenitori.
- la voce "pavimenti" deve intendersi comprensiva di superfici quali le scale, il pianerottolo ascensore e, in generale, tutte le superfici calpestabili.
- la pulizia dei posacenere deve essere effettuata sia per quelli da tavolo che per quelli a piedistallo.
- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere.
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante.
- la spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere delle scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre.
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite.
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco e deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera.
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti.
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti.
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura.
- la pulizia dei locali con impianti e apparecchiature a tecnologia sofisticata (ad esempio i centri di elaborazione dati) deve essere eseguita con mezzi ed strumentazioni idonee.
- la pulizia a fondo la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli,

targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire.

- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi.
- la lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico-sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti.
- la sanificazione dei punti di raccolta rifiuti deve essere eseguita lavando con getto d'acqua calda o di vapore irrorando poi con opportuno sanificante.

5.3.1.2 Determinazione del canone

Il canone mensile verrà determinato come somma di un canone base e di un eventuale canone aggiuntivo:

$$Canone = C_B + C_{agg}$$

dove:

C_B = canone base

C_{agg} = canone aggiuntivo

Il canone base (C_B) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- standard di fornitura prescelto
- mq di superficie netta come specificato nel Piano dettagliato degli Interventi
- relativi prezzi unitari offerti.

L'eventuale canone aggiuntivo (C_{agg}) può essere relativo a:

- a. prestazioni comprese nel canone per cui viene richiesto un incremento delle frequenze rispetto agli standard proposti nel capitolato;
- b. prestazioni extra canone, elencate al paragrafo 5.3.1.3, per cui viene richiesta l'effettuazione con frequenza minima semestrale.

Per le prestazioni di cui ai punti a. e b., dovrà essere applicata, rispetto ai prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 8) al Disciplinare di Gara, già al netto dei ribassi offerti in sede di gara, un'ulteriore riduzione percentuale che dovrà essere anch'essa specificata in sede di offerta economica (rif. All. 3 al Disciplinare di gara).

Pertanto il canone aggiuntivo è calcolato come:

$$C_{agg} = \sum_i^n p_i \times q_i \times r_i$$

dove:

n = numero prestazioni di cui ai precedenti punti (a) e (b);

r_i = numero di interventi aggiuntivi annui previsti per l'i-esima prestazione riportato su base mensile (ossia diviso 12);

q_i = quantità di riferimento per la i-esima prestazione (es. metri quadri);

p_i = prezzo unitario dell'i-esima prestazione al listino di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara (P_i), al netto del ribasso offerto (r_1), al netto di una ulteriore riduzione percentuale (r_2) che dovrà essere anch'essa specificata in sede di offerta economica:

$$p_i = P_i \times r_1 \times r_2$$

Esempio: Si ipotizzi di avere un immobile di 1.000 metri quadrati, di cui 800 destinati ad uso ufficio e 200 a depositi e scantinati, e da aree esterne non a verde per 250 metri quadri; si ipotizzi inoltre che su 700 mq di aree ad uso ufficio sia stato scelto uno standard medio e sui rimanenti 100 mq uno standard alto, che sui 200 metri quadri di aree tecniche sia stato scelto uno standard basso e che sui 250 mq di aree esterne sia stato scelto uno standard medio; il canone base sarà determinato come segue:

$$C_B = B \times 700 + A \times 100 + D \times 200 + E \times 250$$

ove:

A = €/mq "Standard alto" per aree uffici al netto del ribasso offerto (rif. All.8 al Disciplinare di Gara)

B = €/mq "Standard medio" per aree uffici al netto del ribasso offerto (rif. All.8 al Disciplinare di Gara)

D = €/mq "Standard basso" per aree tecniche al netto del ribasso offerto (rif. All.8 al Disciplinare di Gara)

E = €/mq "Standard medio" per aree esterne non a verde al netto del ribasso offerto (rif. All.8 al Disciplinare di Gara).

Esempio applicazione canone aggiuntivo:

Con riferimento all'esempio precedente, si supponga che per le aree uffici per le quali sia stato scelto lo standard medio, l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere una "Spazzatura a umido" (codice P48 paragrafo 5.3.1.3)

giornaliera anziché trisettimanale; la frequenza trisettimanale corrisponde a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana = 156 interventi annui) mentre la richiesta di frequenza giornaliera corrisponde a 260 interventi annui (52 settimane annue x 5 interventi a settimana = 260 interventi annui). Pertanto l'aumento di frequenza per tale attività comporta un incremento di interventi annui da eseguire pari a 104.

Si supponga inoltre che per le aree uffici per le quali sia stato scelto lo standard medio l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere l'esecuzione semestrale di una attività non compresa nel servizio a canone ed in particolare il *"Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)"* (codice P46 paragrafo 5.3.1.3); la frequenza semestrale, corrispondente a 2 interventi annui, comporta un incremento delle attività da effettuare a canone con l'applicazione di un canone aggiuntivo.

Le attività aggiuntive andranno compensate con il seguente canone mensile aggiuntivo:

$$C_{agg} = p_{48} \times 700 \times \left(\frac{104}{12} \right) + p_{46} \times 700 \times \left(\frac{2}{12} \right)$$

dove:

$$p_{48} = P_{48} \times r_1 \times r_2 \text{ e } p_{46} = P_{46} \times r_1 \times r_2$$

5.3.1.3 Attività extra canone

Sono da considerarsi extra canone tutti gli interventi di pulizia svolti a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente (es. pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, tappeti, ecc.) e quindi non poste nell'ordinarietà del servizio e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tali prestazioni dovranno essere eseguite esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e/o a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore.

Il servizio dovrà comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.

I prezzi delle singole prestazioni, riportati all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, sono relativi alle seguenti voci con la precisazione che le superfici da trattare sono da intendersi nette:

Codice	Attività	u.m. del prezzo unitario
P1	Aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini	€/mq di superficie da trattare
P2	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	€/mq di superficie da trattare
P3	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc....)	€/mq di superficie da trattare
P4	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	€/mq di superficie
Allegato 5 - Capitolato Tecnico		Pag. 101 di 165

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura di servizi di Facility Management per immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni adibiti prevalentemente ad uso ufficio

		da trattare
P5	Controllo chiusini e caditoie e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi	€/ora
P6	Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati	€/mq di superficie da trattare
P7	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	€/mq di superficie da trattare
P8	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)	€/mq di superficie da trattare
P9	Decontaminazione in presenza di sangue e materiale organico	€/ora
P10	Deodorazione dei servizi igienici	€/ora
P11	Deragnatura	€/ora
P12	Detersione con iniezione / estrazione arredi tessili	€/ora
P13	Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili	€/ora
P14	Detersione a fondo arredi	€/ora
P15	Detersione controsoffitti	€/mq di superficie da trattare
P16	Detersione davanzali esterni (con raschiatura), senza uso di autoscale e/o ponteggi	€/mq di superficie da trattare
P17	Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte	€/mq di superficie da trattare
P18	Detersione pavimentazioni porticati	€/mq superficie da trattare
P19	Detersione pavimenti non trattati a cera	€/mq di superficie da trattare
P20	Detersione pavimenti trattati a cera	€/mq di superficie da trattare
P21	Detersione porte in materiale lavabile	€/mq di superficie da trattare
P22	Detersione punti luce e lampadari non artistici (compreso smontaggio e rimontaggio)	€/ora
P23	Detersione superfici vetrose delle finestre	€/mq di superficie da trattare
P24	Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna, e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	€/mq di superficie da trattare
P25	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei macchinari)	€/mq di superficie da trattare
P26	Detersione tapparelle e persiane esterne e scuri	€/mq di superficie da trattare
P27	Detersione terrazzi e balconi	€/mq di superficie da trattare
P28	Detersione verticali lavabili (pareti attrezzate, rivestimenti, ecc.)	€/mq di superficie da trattare
P29	Disincrostazione dei servizi igienici	€/ora
P30	Disinfezione lavabi extra servizi igienici	€/ora
P31	Lavaggio pareti lavabili	€/mq di superficie da trattare
P32	Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione pareti a mattonelle	€/mq di superficie

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura di servizi di Facility Management per immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni adibiti prevalentemente ad uso ufficio

	servizi igienici	da trattare
P33	Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione sanitari	€/ora
P34	Pulizia a fondo dei pavimenti non trattati a cera	€/mq di superficie da trattare
P35	Pulizia a fondo dei pavimenti trattati con cera	€/mq di superficie da trattare
P36	Pulizia a fondo pavimenti tessili con eliminazione di ogni tipo di macchie	€/ora
P37	Pulizia ascensori e montacarichi	€/ora
P38	Pulizia delle bacheche (interno / esterno)	€/mq di superficie da trattare
P39	Pulitura distributori igienici	€/ora
P40	Pulizia di specchi e mensole	€/ora
P41	Pulizia portoni accesso con lucidatura ottoni	€/ora
P42	Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti	€/ora
P43	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	€/mq di superficie da trattare
P44	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore	€/mq di superficie da trattare
P45	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	€/mq di superficie da trattare
P46	Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)	€/mq di superficie da trattare
P47	Sanificazione dei punti di raccolta rifiuti	€/mq di superficie da trattare
P48	Spazzatura a umido	€/mq di superficie da trattare
P49	Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale)	€/mq di superficie da trattare
P50	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	€/mq di superficie da trattare
P51	Spazzatura, lavaggio e disinfezione pavimenti servizi igienici	€/mq di superficie da trattare
P52	Spolveratura a umido arredi (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, ecc.) ad altezza operatore	€/mq di superficie da trattare
P53	Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere, segnaletiche interne)	€/mq di superficie da trattare
P54	Spolveratura a umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane	€/mq di superficie da trattare
P55	Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	€/ora
P56	Spolveratura a umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	€/mq di superficie da trattare
P57	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni e davanzali interni ad altezza operatore	€/ora
P58	Spolveratura arredi particolari (mobili antichi, ecc.)	€/ora
P59	Spolveratura porte	€/ora
P60	Spolveratura ringhiere scale	€/mq di superficie da trattare
P61	Svuotatura cestini e posacenere, sostituzione sacchetto,	€/ora

sanificazione contenitori portarifiuti, pulizia posacenere e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta

5.3.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio, comprendente attività a canone ed extra canone, consiste nell'esecuzione di tutte le operazioni di bonifica necessarie ad evitare la presenza di ratti, insetti, e batteri che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, ecc.) e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, ecc.).

5.3.2.1 Attività a canone

Il canone comprende una o più delle seguenti tipologie di intervento:

- derattizzazione (profilassi antimurina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti. La derattizzazione deve comprendere anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti;
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano;
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro;
- disinfezione di ambienti di lavoro, da effettuarsi presso tutti gli ambienti di lavoro.

L'Assuntore dovrà provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Tutti i prodotti utilizzati dovranno essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute.

Per ognuna di tali tipologie di intervento è specificato il prezzo per metro quadrato di superficie netta da trattare per intervento (rif.All.8 al Disciplinare di Gara).

Il canone corrisposto per gli interventi richiesti comprende:

- la progettazione del servizio
- la esecuzione degli interventi suddetti e dei relativi monitoraggi.

5.3.2.1.1 Progettazione del servizio

Per ogni tipologia di intervento devono essere specificate l'area netta di superficie interessata, il numero di interventi ordinari previsti in base alla peculiarità dell'immobile e alle specifiche esigenze dell'Amministrazione Contraente, nonché il numero e la tempistica dei monitoraggi.

All'Assuntore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei

dati tecnici necessari per la corretta gestione integrata del servizio.

5.3.2.1.2 Esecuzione degli Interventi

Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Durante lo svolgimento dei lavori dovranno essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 626 del 19.09.94 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (DPR 547 del 27.04.55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nella legge 46/90.

In generale, tutte le operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Amministrazione contraente.

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di intervento, le relative modalità di intervento e le aree normalmente interessate.

➤ Derattizzazione

Applicazioni di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Sanità e collocate all'interno di specifici contenitori da eseguirsi normalmente presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti.

Monitoraggio dei punti esca con sostituzione parziale o totale delle esche, nonché dei contenitori rotti, scomparsi o comunque non più idonei. Ad ogni intervento deve sempre essere apposta la data sui contenitori anche nel caso in cui gli stessi siano utilizzati più volte.

La segnalazione del numero dei contenitori disposti e la loro posizione deve essere riportata negli appositi spazi della scheda consuntivo intervento.

Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno quattro interventi ordinari di derattizzazione, più eventuali interventi straordinari in caso di necessità motivata.

➤ Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti

Intervento di irrorazioni con prodotti disinfettanti delle parti esterne ed aereosolizzazione delle parti interne da eseguirsi normalmente presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno quattro interventi ordinari di deblattizzazione, più eventuali interventi straordinari in caso di necessità motivata.

➤ Disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati

Interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti di lavoro con erogatori di insetticida spray a bassa tossicità.

➤ Disinfezione di ambienti di lavoro

Interventi da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro. La disinfezione di ambienti di lavoro deve essere eseguita almeno una volta l'anno.

Tutti i prodotti utilizzati dovranno essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute; è inoltre facoltà dell' *Amministrazione Contraente* far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'*Amministrazione* può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento, a spese dell'Assuntore.

Nel caso le prove di laboratorio risultassero non positive, l'Assuntore avvertito dal *Supervisore* sospenderà immediatamente l'irrorazione e sostituirà le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del *Supervisore* stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione dovrà essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Dovranno essere impiegate attrezzature, per l'irrorazione delle sostanze, tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio dovrà essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell' *Amministrazione Contraente* e quindi, previo accordo con il *Supervisore*, in giorni e in orari in cui l'attività lavorativa degli uffici è sospesa, o non ci sia presenza di lavoratori.

L'Assuntore, dovrà intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel Piano Dettagliato degli Interventi e/o su segnalazione del *Supervisore*.

5.3.2.2 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di Mq di Superficie netta da trattare, per il numero di interventi previsti nell'arco dell'anno specificati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo offerto al netto del ribasso
Esempio: nel caso in cui una Amministrazione richieda il servizio di disinfestazione così composto:

- Derattizzazione (profilassi antimurina) con n interventi anno su X mq
- Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti con m interventi anno su Y mq
- Disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati con q interventi anno su Z mq
- Disinfezione di ambienti di lavoro con p interventi anno su W mq

Il canone annuo sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times n \times X + B \times m \times Y + C \times q \times Z + D \times p \times W$$

dove:

A = Euro/mq ad intervento per derattizzazione (rif.All.8)

B = Euro/mq ad intervento per disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti (rif.All.8)

C = Euro/mq ad intervento per disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati (rif.All.8)

D = Euro/mq ad intervento per disinfezione per ambienti di lavoro (rif.All.8).

5.3.2.3 Attività extra canone

L'attivazione del servizio sopra descritto vincola l'Assuntore a fornire, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione tramite Ordine di Intervento, tutti gli interventi urgenti, in aggiunta agli interventi inclusi nel canone, che dovessero essere eventualmente necessari per:

- derattizzazione;
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti;
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati;
- disinfezione per ambienti di lavoro.

Le prestazioni una tantum dovranno essere eseguite esclusivamente ad integrazioni delle attività a canone ed il servizio dovrà comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.

Tali interventi verranno pagati in base alla tipologia di intervento richiesto e ai metri quadri di superficie netta oggetto di trattamento, applicando i prezzi predefiniti di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso offerto.

5.3.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto fino allo smaltimento definitivo e/o al recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte delle *Amministrazioni Contraenti* da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente capitolato.

5.3.3.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- progettazione del servizio;
- esecuzione degli interventi, comprendenti a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - fornitura e distribuzione di idonei contenitori per la raccolta differenziata preventivamente concordati con il Supervisore;
 - coordinamento con il Supervisore per identificazione delle aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo, loro delimitazione, ed aggiornamento procedure interne;
 - etichettatura area e contenitori secondo la normativa vigente;
 - coordinamento e movimentazione interna e in zone di deposito temporaneo preventivamente alla fase di trasporto rifiuti;
 - raccolta contenitori dai depositi temporanei;
 - trasporto e smaltimento in impianti di trattamento e/o di smaltimento

finale autorizzati ai sensi del D. Lgs. 22/97;

- assistenza all'Amministrazione Contraente (produttore) per la conservazione ed aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e conservazione Formulare di identificazione dei rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, ecc.);
- gestione rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani;
- assistenza all'Amministrazione Contraente (produttore) nella compilazione a fine anno del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD).

L'Assuntore assume inoltre tutte le responsabilità previste dalla legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati, sollevando conseguentemente l'Amministrazione Contraente da ogni responsabilità.

Sono a carico dell'Assuntore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli dell'acquisto e del rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

Inoltre il personale dell'Assuntore impegnato, di volta in volta, nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione Contraente, non dovrà essere inferiore a due unità per ogni automezzo.

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista dovrà essere munito di patentino ADR (D.M. 15/05/1997 s.m.i.).

L'Assuntore si impegna inoltre ad effettuare la richiesta di riduzione/rimborso della TARSU proporzionale alla quantità e qualità dei rifiuti avviati al recupero (D.Lgs. 22/97, art. 49, comma 14). Tale attività verrà retribuita in una percentuale pari al 20% del risparmio ottenuto dall'Amministrazione Contraente stessa.

5.3.3.1.1 Progettazione del servizio

A valle della Richiesta Preliminare di Fornitura, l'Assuntore dovrà progettare e dimensionare un servizio idoneo; la progettazione del servizio verrà effettuata sulla quantità annua di rifiuti speciali il cui smaltimento è coperto dal canone (corrispondente al numero di dipendenti dichiarati per la quantità unitaria smaltita a canone come da par. 5.3.3.2); nel Piano Dettagliato degli Interventi si dovranno esplicitare chiaramente:

- numero e dimensione dei depositi temporanei
- numero e tipo di contenitori necessari
- localizzazione degli stessi
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

Più specificatamente, l'Assuntore dovrà provvedere al ritiro secondo un calendario concordato ed ufficializzato in sede di redazione di Piano Dettagliato degli Interventi.

Per i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi l'Assuntore, a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione Contraente, dovrà predisporre un'area di raccolta opportunamente dimensionata da destinare a deposito temporaneo.

Il deposito temporaneo di rifiuti speciali deve essere effettuato per tipologie omogenee di rifiuti e nel rispetto delle norme tecniche in materia.

All'Assuntore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione del servizio.

L'Assuntore dovrà evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. All.2 al Disciplinare di Gara) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il sistema informativo, relativamente al servizio in oggetto.

5.3.3.1.2 Esecuzione degli interventi

5.3.3.1.2.1 Tipologie di rifiuti speciali oggetto del servizio

Rientrano nel servizio le seguenti tipologie di rifiuti:

a) Rifiuti speciali pericolosi

CODICE CER	Descrizione
09 01 03	Soluzioni di sviluppo a base solvente
09 01 04	Soluzioni fissative
13 02 08	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione
16 06 01	Batterie al piombo
20 01 21	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio

b) Rifiuti speciali non pericolosi

CODICE CER	Descrizione
08 03 18	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17
09 01 07	Carta e pellicole per fotografia contenenti argento o composti dell'argento
09 01 99	Rifiuti non specificati altrimenti
15 01 01	Imballaggi di carta e cartone
15 01 02	Imballaggi in plastica
15 01 04	Imballaggi metallici
15 02 03	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 15 02 02

CODICE CER	Descrizione
15 01 06	Imballaggi in materiali misti
16 02 14	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13
16 03 04	Rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03
16 03 06	Rifiuti organici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05
16 06 05	Altre batterie ed accumulatori
17 01 07	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06
17 04 05	Ferro e acciaio
17 09 04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02 e 17 09 03
20 01 01	Carta e cartone
20 01 02	Vetro
20 01 39	Plastica
20 01 40	Metallo
20 01 38	Legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37

5.3.3.1.2.2 Ritiro e trasporto

Il ritiro dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dipenderà dal soddisfacimento dei requisiti previsti per il deposito temporaneo (art. 6, lettera m, D. Lgs 22/97, come modificato dall'art. 1, del D.Lgs 389/97).

Inoltre l'Assuntore dovrà fornire, per ogni contenitore, adeguata documentazione illustrativa indicante il corretto uso ed i rischi connessi all'utilizzo dello stesso.

I contenitori dovranno recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono.

L'Assuntore fornirà gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

Il numero e la tipologia di contenitori saranno comunque concordati con l'Amministrazione Contraente.

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi saranno prelevati dai depositi temporanei secondo il Piano Dettagliato degli Interventi approvato dal *Supervisore* o, quando necessario, in base alla normativa vigente.

L'Amministrazione Contraente si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, dovranno essere trasportati e conferiti, a cura dell'Assuntore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal DM 5/2/1998.

L'attività di smaltimento dovrà ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. 36/2003 e s.m.i..

L'Assuntore rilascerà all'Amministrazione Contraente, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, il Formulário di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

L'Assuntore dovrà inoltre:

- offrire assistenza all'Amministrazione Contraente per la compilazione del registro di carico e scarico, che dovrà comunque restare presso la sede di produzione del rifiuto;
- provvedere alla predisposizione del MUD precompilato e consegnarlo all'Amministrazione Contraente (produttore) entro il 30/03, al fine della successiva consegna dello stesso entro i termini di legge (30/04) alla CCIAA competente per territorio.¹³

Durante lo svolgimento delle attività dovranno essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 626 del 19.09.94 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (DPR 547 del 27.04.55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nella legge 46/90.

5.3.3.2 Determinazione del canone

Il canone annuo è calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara. Esso è differenziato per:

- a) Uffici con numero di dipendenti fino a 70
- b) Uffici con numero di dipendenti oltre 70

Il canone annuale comprende il ritiro, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti di cui ai codici CER del paragrafo 5.3.3.1.2.1 indipendentemente dal numero di contenitori, dal numero di ritiri effettuati e dal quantitativo di rifiuti oggetto di smaltimento. Qualora l'Amministrazione Contraente annualmente dovesse richiedere, per i rifiuti di cui sopra, il ritiro, il trasporto ed il successivo smaltimento di un quantitativo superiore ai 4 kg/anno per dipendente (quantitativo soglia), verrà riconosciuto, per i soli rifiuti indicati al paragrafo 5.3.3.3 punto 1) eccedenti il quantitativo sopra definito, un compenso aggiuntivo extra-canone in base ai prezzi definiti all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara.

Esempio

Nel caso di un immobile ad uso ufficio con 100 dipendenti, il quantitativo soglia risulterà di 400 kg di rifiuti speciali di cui al paragrafo 5.3.3.1.2.1.

Si ipotizzi che in corrispondenza del ritiro in cui si verifica il raggiungimento del

¹³ Non rientra fra i compiti dell'Assuntore la spedizione del MUD al catasto dei rifiuti gestito dalle Camere di Commercio delle singole province competenti.

quantitativo soglia si abbia la presente situazione:

- quantitativo soglia: 400 kg;
- quantità già smaltita: 400 kg;
- quantità da smaltire: 90 kg (di cui 10 kg di toner per stampa esauriti - cod.CER 080318, 10 kg tubi fluorescenti – cod.CER 200121, 50 kg di carta e cartone – cod.CER 200101, 20 kg di imballaggi metallici – cod.CER 150104).

L'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere un compenso aggiuntivo per i rifiuti di cui all'elenco al paragrafo 5.3.3.3 punto 1 (10 kg di toner per stampa esauriti e 10 kg di tubi fluorescenti) mentre i restanti rifiuti non determineranno alcun compenso aggiuntivo.

In corrispondenza del ritiro in cui si verifica il raggiungimento del quantitativo soglia, l'aliquota della quantità che rientra nella soglia deve essere conteggiata a partire dal materiale con importo di smaltimento maggiore, tra quelli che si pagano extra canone, come da esempio che segue:

- quantitativo soglia: 400 kg
- quantità dei rifiuti già smaltita: 330 kg
- quantità da smaltire: 120 kg (di cui 90 kg di carta e cartone - cod.CER 200101, 20 kg di toner per stampa esauriti - cod.CER 080318, 10 kg tubi fluorescenti – cod.CER 200121 con i corrispondenti importi : carta: compreso nel canone; toner: 0,5 € a kg, tubi fluorescenti: 0,85 € a kg)
- quantità rientrante nel quantitativo soglia = $400 - 330 = 70$ kg.
- Quantitativo eccedente il quantitativo soglia = $330 + 120 - 400 = 50$ kg

I 70 kg rientranti nel quantitativo soglia dovranno essere computati a partire dal rifiuto con importo di smaltimento maggiore, ossia: 10 kg di tubi fluorescenti, 20 kg di toner e 40 kg di carta; i restanti 50 kg di carta non determineranno alcun compenso aggiuntivo.

5.3.3.3 Attività extra canone

Sono da remunerare extra canone e da gestire con appositi Ordini di Intervento le attività di cui ai punti seguenti.

1. Smaltimento delle quantità eccedenti quelle coperte dal canone per le sole tipologie di rifiuti di cui alle tabelle seguenti:

Rifiuti speciali pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
09.01.04	Soluzioni fissative	Kg
20.01.21	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Kg

Rifiuti speciali non pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
16.02.14	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16	Kg

Rifiuti speciali non pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
	02 09 a 16 02 13	
08.03.18	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	Kg

2. Trasporti relativi ai ritiri necessari per lo smaltimento delle quantità descritte al punto 1.;
3. Smaltimento di tipologie di rifiuti non previste al paragrafo 5.3.3.1.2.1 e riportate nelle tabelle seguenti:

Rifiuti speciali non pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
20.03.07	Rifiuti Ingombranti	Kg
16.06.04	Batterie Alcaline (tranne 16.06.03)	Kg
12.01.01	Limatura e trucioli di materiali ferrosi	Kg
12.01.99	Rifiuti non specificati altrimenti	Kg
12.01.03	Limatura e trucioli di materiali non ferrosi	Kg
12.01.05	Limatura e trucioli di materiali plastici	Kg

Rifiuti speciali pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
16.05.08	Sostanze chimiche organiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Kg
07.01.11	Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, contenenti sostanze pericolose	Kg
09.01.01	Soluzioni di sviluppo e attivanti a base acquosa	Kg
13.01.05	Emulsioni non clorurate	Kg
16.02.13	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (2) diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	Kg
16.02.11	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	N.ro
17.03.01	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone	Kg
18.01.06	Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose	Kg
07.05.99	Rifiuti non specificati altrimenti	Kg
16.06.01	Batterie al piombo	Kg

15.01.10	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	Kg
----------	---	----

4. Fornitura di contenitori aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel progetto del servizio, approvato dall'Amministrazione stessa in sede di Piano Dettagliato degli Interventi, della tipologia indicata in tabella:

Tipo di contenitore	Volume
Contenitore pallettizzato	150x100x80
Contenitore pallettizzato	80x80x60
Contenitore pallettizzato	100x100x80
Contenitore scarrabile per materiali ingombranti	300x200x150
Contenitore scarrabile per materiali ingombranti	200x150x150
Contenitori per Toner/cartucce per stampanti	50x50x100
Contenitori per Toner/cartucce per stampanti	50x50x50

Le attività di cui ai punti precedenti andranno retribuite con i prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso in sede di offerta.

5.3.4 SERVIZIO DI GIARDINAGGIO

Il servizio, comprendente attività a canone e prestazioni extra canone, verrà erogato su tutte le aree a verde specificate nel Verbale di Consegna.

Nella denominazione "aree a verde" sono compresi i tappeti erbosi, giardini, piante, prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio.

Si fa presente che sono a carico dell'Assuntore, sia per le attività a canone che per quelle extra canone, tutti i prodotti di consumo quali concimi, insetticidi, fungicidi nonché le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività.

Sono inoltre a carico dell'Assuntore la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalla lavorazione delle aree verdi nonché la pulizia dei luoghi.

È onere dell'Amministrazione Contraente:

- la messa a disposizione dell'Assuntore un adeguato impianto di irrigazione;
- la fornitura di energia elettrica per il funzionamento di qualsiasi apparecchiatura necessaria allo svolgimento del servizio.

Non sono comprese nel servizio di giardinaggio le attività da eseguirsi ove sussistano condizioni particolari quali, a titolo esemplificativo: alberature secolari

e/o di particolare pregio, estensioni notevoli di aree a verde, alberature in numero elevato, ecc...

5.3.4.1 Attività a canone

Le attività a canone, finalizzate al mantenimento in buone condizioni di tutte le aree a verde di cui sopra, comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la manutenzione delle aree a verde, ovvero il mantenimento in buone condizioni del verde oggetto del servizio ed in particolare la rigenerazione di tutti i prati, aiuole e siepi oltre alle normali potature di tutte le essenze arboree;
- la cura delle piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio;
- il rimpiazzo delle piante arboree, arbustive, o tappezzanti del tipo, dimensioni e forma simili a quelle che dovessero seccarsi, per causa naturali o imprevedibili ad eccezione di cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, ecc.;
- la fornitura delle sementi;
- il controllo della stabilità delle piante, con comunicazione tempestiva al Supervisore di eventuali necessità di cura, abbattimento o di altro intervento da adottarsi sulle piante pericolanti;
- la manutenzione degli strumenti utilizzati per l'erogazione del servizio e delle strutture di complemento (recinzioni, cordoli, vasi ecc.);
- il trasporto alle pubbliche discariche dei rifiuti provenienti dalle lavorazioni oggetto del servizio;
- la corretta gestione di eventuali impianti di irrigazione.

L'Assuntore dovrà prendere visione degli impianti di irrigazione esistenti e provvederà, qualora lo ritenesse necessario per garantire il livello di servizio desiderato, alla messa in opera eventuale di impianti non stabili ma efficienti per l'irrigazione di tutte le aree verdi oggetto dell'appalto senza oneri aggiuntivi da parte dell'*Amministrazione Contraente*.

Qualora si verificassero carenze di afflussi idrici, le irrigazioni dovranno essere comunque garantite ed effettuate dall'Assuntore anche con ausilio di autobotti.

All'Assuntore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione integrata del servizio.

L'Assuntore dovrà evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. All. 2 al Disciplinare di Gara) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il sistema informativo, relativamente al servizio in oggetto.

Si riportano a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo le informazioni che dovranno essere raccolte:

- estensione dell'area
- i/il tipi/o di coltura presente, specificando per quelle alberate e/o arbustive il numero e le caratteristiche vegetative
- l'ubicazione delle stesse.

Per tali prestazioni all'Assuntore sarà remunerato con un canone, determinato secondo i prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso offerto.

5.3.4.1.1 Attività di manutenzione aree verdi

Le attività di manutenzione delle aree a verde dovranno essere effettuate dall'Assuntore secondo le migliori tecniche di giardinaggio e dovranno garantire sempre un adeguato decoro e standard qualitativo.

Le attività potranno essere effettuate tutti i giorni compreso il sabato con esclusione delle sole giornate festive del calendario.

Le irrigazioni saranno effettuate preferibilmente in orario serale o primo mattino, con la frequenza necessaria al perfetto mantenimento di tutte le piante e superfici erbose per tutto il periodo dell'anno secondo le necessità.

Le fasce orarie di lavoro saranno comunque concordate tra l'Amministrazione Contraente e l'Assuntore nel Piano Dettagliato degli Interventi. L'Amministrazione Contraente si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso all'Assuntore secondo tempi e modalità da concordarsi.

All'interno dell'Appendice 1 allegata al Capitolato viene riportato l'elenco esemplificativo e non esaustivo degli interventi compresi nel servizio con l'indicazione delle relative frequenze consigliate.

L'Assuntore dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività di cui all'Appendice 1 allegata al Capitolato secondo le specifiche tecniche e le modalità nel seguito dettagliate.

Prati e Superfici erbose:

- *Il taglio* del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, muniti di raccoglitore; sono compresi i tagli sulle piccole superfici, la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti; nei luoghi non accessibili mediante macchinari l'esecuzione avverrà a mano e con decespugliatori. Sfalcio, rasatura e sgombero delle erbe, dovranno essere effettuati tutto l'anno mantenendo costantemente l'altezza del prato, in modo che non sia mai sotto i 3 cm. e non superi i 5 cm. La frequenza del taglio deve essere calcolata per soddisfare questa esigenza. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve comunque essere eseguita ogni qualvolta venga ritenuta tecnicamente necessaria.
- *La concimazione* delle superfici a verde va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione, atti a rinforzare l'apparato radicale delle

essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti sulla base di un'analisi preliminare, fatta sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione.

- *La scarificazione* del tappeto erboso andrà eseguita, con apposita attrezzatura, all'inizio della primavera quando i tappeti erbosi dovranno essere ripuliti dallo strato muscinale e dai residui vegetali indecomposti. Tale operazione andrà effettuata prima della concimazione e andranno comunque somministrati q.li 1.5/ ha di concime (15.5.30 + micro elementi a lenta cessione) addizionati con il 30% di sostanza organica.
- *L'aerazione* del tappeto erboso andrà eseguita all'inizio dell'autunno mediante idonea macchina carotatrice e ricaricato con miscela formata da sabbia all' 80% e torba e con apporto di q.li 2,5 / ha di concime organico minerale a basso titolo di azoto solfato di ferro 2 kg./ 40 mq. In tutte le zone con formazione di strati muscinali molto compatti detta operazione potrà essere necessaria anche in altri periodi dell'anno ed ordinata dal Supervisore ma non dovrà comportare costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.
- *La raccolta* delle foglie e dei rifiuti dovrà essere eseguita tempestivamente e con cura: tutte le foglie delle piante spoglianti o sempreverdi cadute a fine ciclo vegetativo o giornalmente sui prati e sulle aree oggetto d'appalto andranno raccolte con cura quotidianamente e comunque sempre prima del taglio dell'erba e portate alle discariche autorizzate fornendo la documentazione del trasporto al Supervisore. Parimenti, tutti i rifiuti organici ed inorganici presenti sui prati e su tutte le aree oggetto di appalto per qualsiasi motivo, dovranno quotidianamente essere raccolti e trasportati alle discariche autorizzate.
- *La disinfezione* del prato dovrà essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide con uso di mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone.
- *L'eliminazione delle erbe infestanti* sviluppatesi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e comunque ogni volta e laddove ritenuto necessario. In particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli e delle buche di deflusso acque. E' consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge. L'Assuntore dovrà comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia. L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.
- *La bucatatura* delle superfici a verde deve essere eseguita con mezzi meccanici ove possibile e con attrezzi manuali per le restanti zone; l'operazione dovrà essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dall'Amministrazione Contraente.
- *La ricarica* delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di

substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici.

Aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee

- *Scerbatura.* Nelle aiuole e nei giardini pensili dovrà essere effettuata costantemente la scerbatura in modo da eliminare le specie infestanti e rimuovere periodicamente le inflorescenze stagionali sostituendo costantemente quelle appassite o mancanti.
- *Trattamenti antigruttogamici ed antiparassitario.* Tale trattamento deve essere effettuato utilizzando prodotti ammessi dalla vigente legislazione.

Alberi e superfici alberate¹⁴

- *Controllo della stabilità.* L'Assuntore dovrà provvedere costantemente al controllo scrupoloso della stabilità delle essenze arboree ed in particolare degli alberi ad alto fusto provvedendo a comunicare per iscritto con una dettagliata relazione la rilevata instabilità di essenze arboree e predisponendo un progetto per l'eventuale ancoraggio.
- *La concimazione delle piante ed arbusti* deve essere eseguita mediante irrorazione di idonei fitofarmaci; sono compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione e la tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci dovranno essere eseguiti da personale specializzato, che si atterrà, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Saranno, inoltre adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose; sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale dovranno possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.
- *Rimozione materiale a seguito di cadute accidentali, o intenzionali.* Qualora dovesse verificarsi la caduta accidentale, o intenzionale, di alberi l'Assuntore è tenuto alla rimozione ed allontanamento dei materiali e al reintegro in accordo con le indicazioni del *Supervisore*. Se la caduta dovesse verificarsi in un giorno festivo e l'albero ostruisse o comunque costituisse pericolo l'Assuntore dovrà provvedere, nonostante la festività, alla rimozione immediata.
- *Potatura secca o invernale.* La potatura secca sarà iniziata in generale entro il mese di Gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del *Supervisore*. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere dovranno essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. La potatura di formazione e di rimonda degli alberi ad alto fusto e degli arbusti deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante.

¹⁴ Esemplari fino a 10 metri di altezza e un diametro di chioma fino a 8 metri

Sono compresi gli oneri della rimozione tempestiva dei nidi di processionaria, della raccolta e del trasporto di tutti i materiali di risulta fuoriusciti dalla lavorazione.

- *Trattamenti antigrignocomici e antiparassitari.* Dovranno essere effettuati annualmente trattamenti antiparassitari e trattamenti antigrignocomici da effettuare nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello antigrignocomico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili). Il trattamento contro la processionaria del pino (processionaria dei pini) dovrà essere effettuato annualmente nel periodo di settembre- ottobre con insetticida biologico e, qualora in primavera si presentasse il persistere dei “ bozzoli “ della malattia, sarà cura dell’Assuntore ripetere il trattamento senza oneri aggiuntivi. I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici saranno effettuati sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive.
- *Spollonatura.* Le piante soggette ad emettere, durante il periodo vegetativo, polloni (specialmente i tigli) dovranno essere costantemente ripulite al colletto ed alla base del tronco.
- *Buche di convoglio.* Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, dovranno essere riformate in primavera, e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.
- *Mantenimento sostegni di pianta.* I sostegni tutori a guida di piante e i cavi di ancoraggio saranno mantenuti sempre efficienti e, se necessario, sostituiti a cura e spese dell’Assuntore. Almeno una volta l’anno si rinnoveranno tutte le legature delle piante ai sostegni curando di interporre tra pianta e legame una fascia di protezione alla corteccia.
- *Raccolta pigne dei pini.* La raccolta delle pigne dovrà essere effettuata annualmente. Il legname risultante dalle potature e degli sfalci, comprese le pigne, saranno di proprietà dell’Assuntore, che dovrà provvedere allo smaltimento

Siepi e cespugli in forma libera¹⁵

- *Potatura secca o invernale.* La potatura secca delle siepi e dei cespugli sarà iniziata in generale entro il mese di Gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Supervisore. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere dovranno essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. Ai tagli, sugli esemplari arborei, dovrà essere applicato apposito mastice protettivo e cicatrizzante.
- *Potatura verde, o estiva.* Tutte le piante fiorenti sui rami lignificati dell’anno precedente, subito dopo la fioritura, saranno potate in modo da accorciare o asportare, secondo le esigenze, i vecchi rami che hanno

¹⁵ Altezza massima 2 metri e larghezza media 1 metro

fiorito nell'anno. Cespugli, arbusti e siepi, vanno potati anche più volte l'anno al fine di mantenere sempre la forma naturale o forzata e facilitare fioriture e sviluppo vegetativo.

- *Buche di convoglio.* Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, dovranno essere riformate in primavera, e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.
- *Trattamenti antigrignogamici e antiparassitari.* Dovranno essere effettuati annualmente trattamenti antiparassitari e trattamenti anticrittogamici da effettuare nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello anticrittogamico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili). I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici saranno, effettuati sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive.

Il numero di interventi annui indicato nelle tabelle dell'Appendice 1 al presente capitolato, deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno dell' *Assuntore* di mantenerle, comunque, nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si rendesse a tal fine necessario.

Con riferimento agli interventi eseguiti sulle piante interne, le operazioni di cui all'Appendice 1 al presente capitolato, a titolo descrittivo e non esaustivo, devono essere eseguite secondo la necessità derivante dalle caratteristiche vegetative dell'essenza.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione essenze fiorifere, ecc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici; inoltre, qualora non sia da intendersi compresa nel canone ma da compensarsi a parte in quanto attività extra canone, deve essere preventivamente concordato il costo ed in tal caso l'*Assuntore* procederà solo in seguito all'approvazione del relativo Ordine di Intervento.

L'attivazione e la disattivazione dell'impianto di irrigazione si intende sotto la responsabilità dell'*Assuntore*. Le quantità di acqua utilizzate nei vari periodi devono essere preventivamente concordate con l'*Amministrazione Contraente*. L'*Assuntore* si impegna, inoltre, a segnalare tempestivamente al *Supervisore* eventuali guasti nell'impianto di irrigazione.

I materiali di risulta dovranno essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dagli interventi.

5.3.4.1.2 Ulteriori specifiche

L'*Assuntore* è tenuto ad effettuare anche le seguenti attività:

- *Manutenzione cordoli e aree inghiaiate.* Cordoli e perimetri delimitanti le aiuole e le aree inghiaiate o pavimentate nel verde vanno mantenuti

costantemente diserbati sia chimicamente che manualmente. Le riquadrature dei marciapiedi ove sono a dimora alberi e cespugli, vanno mantenute costantemente pulite da rifiuti e diserbate. La superficie delle strade/viali e vialetti dovrà essere mantenuta ove previsto e su richiesta dell'Amministrazione Contraente con uno strato di almeno 2 cm di brecciolino fino da giardino che dovrà essere fornito dall'Assuntore e sparso su viali e piazzali in modo uniforme.

- *Manutenzione delle recinzioni in legno.* Devono essere mantenute le recinzioni in legno già esistenti o che dovessero essere realizzate in futuro.
- *Manutenzione piante in vaso.* Le essenze a dimora nei vasi, fioriere e cassette vanno mantenute nelle migliori condizioni secondo le tecniche di coltivazione correnti, curando in particolare la scerbatura dei contenitori, nonchè al reintegro delle essenze secche e la pulizia giornaliera dei vasi da eventuali carte e oggetti vari.
- *Manutenzione delle piante tappezzanti.* Tutte le specie tappezzanti dovranno essere mantenute costantemente scerbate, pulite da foglie, carta od altro e alle stesse dovranno essere effettuate tutte le cure necessarie oltre a quelle già previste quali irrigazioni, concimazioni, potature, trattamenti antiparassitari, raschiature.

I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici devono essere effettuati con appositi strumenti per raggiungere tutte le parti dell'albero, comprese le chiome più alte e le zone non accessibili da automezzi.

Si dovrà aver cura che le sostanze applicate siano registrate e autorizzate dal Ministero della Salute e che non vengano dilavate da pioggia e da nebbia. Qualora ciò dovesse accadere il trattamento dovrà essere ripetuto.

I presidi sanitari utilizzati dovranno appartenere alla 3° e 4° classe secondo il D.P.R. 1255/68 dando preferenza alla applicazione di prodotti biologici.

L'Assuntore dovrà comunicare al Supervisore i nominativi delle persone preposte a tali lavorazioni che dovranno essere all'uopo abilitate con patentino valido a norma di legge, indicandone il numero e attestandone la validità.

5.3.4.2 Determinazione del canone

Il canone annuo comprensivo di tutte le attività di cui sopra verrà determinato in funzione delle tipologie di colture presenti come specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi e dei relativi prezzi offerti.

$$\text{Canone} = \sum_{i=1}^n (P_i \times c_i)$$

dove:

P_i = prezzo unitario per la tipologia di coltura "i" al netto del ribasso offerto (rif.All.8 al Disciplinare di Gara);

ci = consistenza della coltura in funzione dell'i-esimo tipo di coltura (mq di superficie erbosa, metri lineari di siepi, numero di alberi).

Esempio: nel caso di un giardino con 250 metri quadrati a prato, una siepe di 90 metri lineari, 4 alberi di altezza inferiore ai 10 metri il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \cdot 250 + B \cdot 90 + C \cdot 4$$

dove:

A = € *“Prati e superfici erbose”* al netto del ribasso (rif.All.8)

B = € *“Siepi/cespugli in forma libera”* al netto del ribasso (rif. All.8)

C = € *“Alberi e superfici alberate”* al netto del ribasso (rif. All.8).

5.3.4.3 Attività extra canone

L'attivazione del servizio sopra descritto vincola l'Assuntore a fornire, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione tramite Ordine di Intervento, tutte le prestazioni che dovessero essere eventualmente necessarie per specifici allestimenti, con fioriere e piante di ornamento, delle zone di pertinenza dell'Amministrazione Contraente interessate dallo svolgimento di eventi e/o manifestazioni, che verranno liquidate secondo quanto previsto relativamente ai corrispettivi della manodopera nell'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso.

In caso di eventi e/o manifestazioni, l'Amministrazione Contraente potrà quindi richiedere all'Assuntore, le specifiche prestazioni per ornamenti con fiori e piante che verranno gestite come extra canone. Tali prestazioni sono di seguito elencate a titolo esemplificativo e, comunque, non esaustivo:

- spostamento di vasi e fioriere, presenti in qualsiasi zona di pertinenza dell'Amministrazione Contraente, nella zona interessata dall'evento / manifestazione;
- trasporto di fiori e piante dall'esterno fino alla zona interessata dall'evento / manifestazione;
- allestimento della zona interessata dall'evento / manifestazione secondo le specifiche impartite;
- ripristino delle condizioni iniziali.

5.4 ALTRI SERVIZI

Sotto la voce Altri Servizi sono compresi:

- Servizio di reception;
- Servizio di facchinaggio interno;
- Servizio di facchinaggio esterno/traslochi.

5.4.1 SERVIZIO DI RECEPTION

Il servizio consiste nella presenza all'ingresso degli edifici, durante orari che dovranno essere stabiliti nel Piano Dettagliato degli Interventi di personale con il compito di:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- controllare gli accessi agli immobili sia pedonali che carrabili al fine di evitare l'accesso agli immobili a persone non autorizzate;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile.

In sede di offerta economica dovrà essere indicata la percentuale di ribasso rispetto al costo ora-uomo onnicomprensivo di tutti i costi (attrezzature, struttura, etc...) necessari per l'espletamento del servizio (rif.All.8 al Disciplinare di Gara). Il canone verrà calcolato in base al costo ora-uomo predetto.

5.4.1.1 Attività oggetto del servizio

Si riporta a titolo esemplificativo e non esaustivo un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere, ricordando che comunque il mansionario dettagliato dovrà essere specificato all'interno del Piano Dettagliato degli Interventi:

- accoglienza degli ospiti in ingresso con rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti;
- registrazione nell'apposito registro dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici;
- congedo degli ospiti in uscita e ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione al *Supervisore*, o a persona da lui incaricata, la presenza di ospiti all'interno degli edifici;
- apertura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio a personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e a personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;

- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- ricezione e smistamento della posta;
- effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna i documenti;
- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- gestione operativa eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- varie ed eventuali da concordare con il *Supervisore*.

5.4.1.2 Specifiche del servizio

Il servizio dovrà essere erogato come richiesto dall'*Amministrazione Contraente* secondo l'orario e il calendario specificato in sede di Piano Dettagliato degli Interventi.

Gli addetti al servizio di reception devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato
- esprimersi correttamente in lingua italiana
- mostrare sempre la massima disponibilità.

5.4.1.3 Determinazione del canone

Il canone mensile verrà determinato in funzione del numero di ore/uomo richieste come specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi e del relativo prezzo di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara ribassato in sede di offerta.

5.4.1.4 Attività extra-canone

Si considerano "extra canone" tutte le attività di cui al punto precedente, il cui svolgimento viene richiesto, tramite Ordine di Intervento, dalla *Amministrazione Contraente* in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Il corrispettivo relativo a tali attività verrà determinato con riferimento alle ore definite nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi e al prezzo ore/uomo di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara ribassato in sede di offerta.

5.4.2 FACCHINAGGIO INTERNO

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'*Amministrazione Contraente*, in funzione delle richieste e di prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e viene richiesto e gestito mediante la procedura di cui al par 5.4.2.2 del presente Capitolato.

La richiesta del servizio avverrà con un Ordine di Intervento emesso dall'*Amministrazione Contraente*, nel quale dovrà essere indicato l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

Obiettivo del servizio è, quindi, quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio potrà essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

5.4.2.1 Attività oggetto del servizio

Si riportano nel seguito, un elenco esemplificativo e non limitativo di attività che potranno essere richieste e come tali dovranno essere effettuate:

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi
- imballo del contenuto degli arredi
- smontaggio arredi
- trasporto e consegna al luogo di destinazione
- rimontaggio degli arredi
- riposizionamento degli arredi
- disimballaggio del contenuto degli arredi e riposizionamento negli stessi arredi
- verifiche del corretto montaggio degli arredi e collaudi finali
- ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti.

5.4.2.2 Specifiche del servizio

I colli da spostare sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiti da:

- a) minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste;
- b) arredi e attrezzature (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, ecc.)

I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dall'Assuntore.

In caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, ecc.) sarà cura e responsabilità dell'Assuntore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, l'Assuntore dovrà compilare un elenco in cui dovranno essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco dovrà essere sottoscritto dall'incaricato dell'Assuntore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione Contraente presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco dovrà essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati nella parte compilata dall'Assuntore.

L'Assuntore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) per la perdita o avaria dei materiali trasportati, ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni derivanti all'Amministrazione Contraente.

5.4.2.3 Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari necessari per lo svolgimento del servizio sono forniti dall'Assuntore a proprio carico e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

5.4.2.4 Modalità di attivazione del servizio

Il servizio di facchinaggio interno viene gestito con Ordini di Intervento attraverso la procedura di seguito descritta.

L'Amministrazione Contraente, almeno 72 ore prima dell'intervento richiesto, farà pervenire all'Assuntore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta l'Assuntore predisporrà nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta d'Ordine di intervento da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni dovranno comprendere:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;
- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse che dovranno essere coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro);
- la definizione del costo complessivo dell'intervento;
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare Ordini di Intervento aventi ad oggetto il servizio di facchinaggio, il Supervisore dovrà, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti Ordini di Intervento mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone (rif.par.4.1.4).

Nell'ipotesi in cui sussista la predetta copertura finanziaria, l'Amministrazione approverà, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dall'Assuntore. L'Ordine di Intervento indicherà il costo dell'attività stessa che come tale verrà, salvo espressa specifica del *Supervisore*, gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione sarà tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo, di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa dell'Assuntore, e conseguentemente ad inviare l'Ordine di Intervento.

Ricevuta l'approvazione da parte del Supervisore l'Assuntore darà inizio alle attività come da programma, e secondo modalità e importo concordati.

5.4.2.5 Determinazione del corrispettivo

Il corrispettivo dovuto sarà calcolato applicando il costo orario del servizio di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara, al netto del ribasso offerto, per le ore effettivamente lavorate.

Tale costo orario è onnicomprensivo di tutti i costi (per attrezzature, struttura, ecc.) necessari al corretto espletamento del servizio.

5.4.3 FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi di facchinaggio, di trasporto e di trasloco di arredi e dotazioni d'ufficio tra le diverse sedi, o presso i luoghi che l'*Amministrazione Contraente* dovesse indicare.

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio è richiesto e gestito mediante la procedura di cui al par 5.4.3.4 del presente Capitolato.

5.4.3.1 Attività oggetto del servizio

Si riporta nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo, di attività che potranno essere richieste e come tali dovranno essere effettuate:

- definizione delle specifiche degli interventi
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi
- imballo del contenuto degli arredi
- smontaggio arredi
- prelevamento degli arredi e dotazioni d'ufficio dall'immobile originario
- carico e scarico dei materiali per il trasloco
- riallocazione degli stessi all'immobile di destinazione
- aggiornamento delle segnaletiche interne
- piano di comunicazione interno
- assistenza e coordinamento delle movimentazioni

5.4.3.2 Specifiche del servizio

Le attività potranno svolgersi sia durante l'ordinario orario di lavoro che in ore straordinarie (serali, prefestive e festive) senza che ciò dia titolo ad alcuna richiesta di compenso supplementare.

L'Assuntore dovrà mettere a disposizione, per l'effettuazione del trasloco, supervisione e personale competente nonché mezzi idonei.

L'Amministrazione Contraente, prima dell'esecuzione degli interventi di movimentazione, compilerà una scheda definita "di movimentazione beni e arredi" nella quale vengono quantificati preventivamente gli articoli da movimentare nonché il luogo di prelievo e di consegna degli stessi.

A prestazione avvenuta, sarà cura dell'Assuntore, per ciascuna scheda, verificare la rispondenza delle quantità degli articoli effettivamente movimentati rispetto a quelli indicati, riportare eventuali variazioni e sottoporla all'Amministrazione Contraente per il benessere.

L'Assuntore dovrà prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e dovrà dunque tenere in considerazione tutti i possibili problemi quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli eventualmente derivanti dalle caratteristiche degli accessi, dalla portata dei pavimenti, dalle dimensioni e dai pesi delle apparecchiature.

Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo), nonché gli imballaggi speciali per l'idonea protezione di PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili saranno forniti dall'Assuntore, con un anticipo minimo di due giorni sulla data del trasloco.

L'Assuntore dovrà, inoltre, prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e ne segnalerà ogni danno preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.

5.4.3.3 Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari per lo svolgimento del servizio sono a carico e di proprietà dell'Assuntore e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

5.4.3.4 Modalità di attivazione del servizio

Questo servizio viene gestito con Ordini di intervento attraverso la procedura di seguito descritta.

L'Amministrazione Contraente, almeno 96 ore prima dell'intervento richiesto, farà pervenire all'Assuntore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta l'Assuntore predisporrà nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta d'Ordine di Intervento, da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni dovranno comprendere:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;
- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse che dovranno essere coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro e mezzi di trasporto necessari);
- la definizione del costo complessivo dell'intervento;
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare Ordini di Intervento aventi ad oggetto il servizio di facchinaggio, il Supervisore dovrà, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti Ordini di Intervento mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone (rif.par.4.1.4).

Nell'ipotesi in cui sussista la predetta copertura finanziaria, l'Amministrazione approverà, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dall'Assuntore. L'Ordine di Intervento indicherà il costo dell'attività stessa che come tale verrà, salvo espressa specifica del *Supervisore*, gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione sarà tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo, di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa dell'Assuntore, e conseguentemente ad inviare l'Ordine di Intervento.

5.4.3.5 Determinazione del corrispettivo

Il corrispettivo dovuto sarà calcolato applicando il costo orario del servizio di cui

all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara ribassato in sede di offerta, per le ore effettivamente lavorate con l'aggiunta del costo del noleggio dei mezzi di trasporto necessari (ricavato dai listini di cui all'Allegato 8 al Disciplinare di Gara al netto dei ribassi offerti) per le ore di loro utilizzo.

5.5 PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato 8 al Disciplinare di Gara secondo il seguente ordine:

- Prezzi dei servizi predefiniti (servizi a canone e servizi/attività a richiesta)
- Listini per prestazioni da gestirsi in economia, a misura e/o a corpo.
- Corrispettivi Manodopera

I prezzi indicati nell'Allegato 8 al Disciplinare di Gara sono, ove non diversamente specificato:

- al netto dell'IVA;
- si riferiscono ad un arco temporale annuo;
- sono riferiti a metri quadri di Superficie lorda complessiva.

La validità di tali prezzi al netto del ribasso è, nel caso delle attività a canone, annuale; ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento del canone in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente. Il primo aggiornamento verrà effettuato, previa formale richiesta dell'Assuntore all'Amministrazione Contraente, dopo 12 mesi dalla stipula dell'Ordinativo Principale di fornitura.

Relativamente alle attività extra canone, la validità dei prezzi offerti sarà connessa con la validità dei listini cui si riferiscono.

5.5.1 PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI

Relativamente alle attività che dovranno essere erogate e come meglio specificato nell'Allegato 3 "Offerta Economica", i prezzi/percentuali base d'asta su cui dovranno essere effettuati ribassi sono quelli riportati nell'Allegato 8 al Disciplinare di gara.

5.5.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI IN ECONOMIA, A MISURA E/O A CORPO

Tutte le attività extra canone, ad eccezione di quelle che richiedono prestazioni di

sola manodopera per cui si rimanda a quanto di seguito indicato, verranno gestite con i seguenti listini

- I. Prezziario delle Opere edili edito dalla Camera di Commercio di Milano,
- II. Prezzi Informativi dell'edilizia edito dalla DEI,
- III. Listino prezzi edito da Associazione Nazionale Costruttori di Impianti

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che dovendo realizzare una attività, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercata prima sul listino I e se e solo se non presente sul listino II, e se e solo se non presente su quest'ultimo sul listino n. III.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; in ordine di importanza e quindi di utilizzo è quindi: I, II, III.

Gli importi riportati per le singole voci di listino al netto del ribasso effettuati in sede di offerta dovranno essere applicati a tutte le attività che verranno effettuate come extra canone.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a canone, il valore dell'attività dovrà comunque essere quella del canone previsto nella Convenzione.

I prezzi delle singole voci di listino, che verranno applicati saranno quelle al netto del ribasso, che saranno vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Supervisore.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso stabilito in sede di offerta, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Per materiali non presenti in suddetti listini, dietro presentazione di regolare fattura (per spese preventivamente approvate dal Supervisore), verrà riconosciuta all'Assuntore una maggiorazione del 5% sul prezzo effettivo.

Relativamente alla sola manodopera il corrispettivo sarà composto dal costo della manodopera ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento definizione dell'Ordinativo o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative nonché dei prezziari o listini ufficiali vigenti - cui si aggiunge un importo percentuale pari al 26,50% calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, per tenere conto dei costi generali e dell'utile d'impresa.

Il ribasso si applicherà esclusivamente al 26,50% di cui sopra (costi generali e utile d'impresa).

Esempio: Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%; il prezzo di liquidazione delle prestazioni gestite in economia P_{pge} sarà pari a:

$$P_{pge} = CM + CM \times 0,265 \times (1 - 0,1)$$

Nella sezione 2 del Verbale di Consegna (par.4.1.5), per ognuno dei servizi attivati,

dovrà essere riportato il costo della manodopera in vigore all'atto dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ottenuto applicando ai contratti collettivi di più recente pubblicazione al momento definizione dell'Ordinativo o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative nonché ai prezziari o ai listini ufficiali vigenti, la maggiorazione dovuta ai costi fissi ed all'utile d'impresa al netto del ribasso in sede di offerta.

6 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi verrà misurato il livello del servizio erogato attraverso la valutazione di:

- un indicatore globale di prestazione dei servizi erogati che consenta una misura oggettiva del livello qualitativo delle prestazioni effettivamente erogate
- un indicatore di soddisfazione che misuri il livello di soddisfazione manifestato dagli utenti.

La quantificazione di tali indicatori consentirà la determinazione puntuale del livello di servizio effettivo che dovrà essere confrontato con il valore obiettivo prefissato.

Sarà cura dell'Assuntore elaborare un report che evidenzi gli andamenti e gli scostamenti mensili e progressivi del Livello di Servizio effettivo (LS) rispetto al Livello di Servizio Obiettivo (LSO).

Nel periodo di validità del contratto, il Livello di Servizio Obiettivo dovrà tendere a 1 e comunque non dovrà essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali di cui al paragrafo 6.3, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi.

Tale valore, su formale richiesta dell'Assuntore e/o dell'Amministrazione Contraente, potrà essere rivisto sei mesi dopo la taratura di cui al precedente capoverso e successivamente ogni dodici mesi in funzione dei risultati ottenuti nei dodici mesi precedenti.

Il livello di servizio effettivo verrà determinato come al paragrafo 6.1.

Qualora nel corso dell'anno si verificassero scostamenti significativi rispetto al livello di servizio obiettivo, saranno applicate penali pecuniarie come meglio specificato nel paragrafo 6.3.

6.1 LIVELLO DI SERVIZIO

Sarà cura dell'Assuntore quantificare mensilmente per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi:

- il livello effettivo globale delle prestazioni

- il livello di soddisfazione del cliente finale

Mensilmente a cura dell'Assuntore dovrà essere valutato il livello di servizio effettivo come:

$$LS = IP \times IS$$

IP= indicatore globale di prestazione

IS= indicatore di soddisfazione

La metodologia applicata integra il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato e con il sistema di applicazione delle penali al fine di renderne più trasparente l'applicazione. In base al valore del Livello di Servizio ed in particolare dal suo confronto con il Livello Obiettivo verranno determinate eventuali penali (rif.par.6.3).

6.1.1 INDICATORE GLOBALE DI PRESTAZIONE

Per ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e dei relativi Atti Aggiuntivi dovrà essere misurato l'indicatore di prestazione come specificato nei relativi paragrafi.

L'indicatore globale di prestazione sarà misurato come segue:

$$IP = \frac{\sum_{i=1}^n IP_i \times C_i}{\sum_{i=1}^n C_i}$$

dove:

IP_i= Indicatore di prestazione del Servizio i-esimo

C_i= Peso del servizio i-esimo

n= Numero di servizi attivati

I pesi da attribuire ai singoli servizi verranno attribuiti dal Supervisore così come previsto nel Piano dettagliato degli Interventi.

6.1.1.1 Sistema Informativo

Fermo restando che l'attivazione del sistema Informativo dovrà rispettare i tempi definiti al paragrafo 5.1.1.1, verrà valutata la qualità del servizio in riferimento a:

- tempo di registrazione nel Sistema Informativo, ovvero tempo intercorrente tra l'esecuzione di una attività (ad esempio apertura di una richiesta di intervento) e il completamento del corrispondente record nel Sistema Informativo, nel quale vengono registrate tutte le informazioni caratterizzanti l'intervento richiesto/effettuato (rif.par.5.1.3.2.2); come indicato al paragrafo 5.1.1.2 il tempo di registrazione non dovrà essere superiore ad 1 giorno lavorativo. L'indicatore specifico viene determinato

mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dall'Assuntore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente su un campione di record pari al 5% del totale dei record relativi alle attività effettuate nel mese di riferimento;

- grado correttezza dei dati relativi ai record di cui sopra. L'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dall'Assuntore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente sui dati contenuti nel campione di record (secondo i campi di informazioni da registrare definiti al paragrafo 5.1.3.2.2).

Pertanto l'indicatore di prestazione IP_{SI} verrà misurato come:

$$IP_{SI} = 1 - \left[0,4 \times \frac{Nr}{N} + 0,6 \times \frac{Mr}{M} \right]$$

dove:

N = numero esaminato di record registrati (ovvero numero di record costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

Nr = numero di record del campione, registrati in un tempo maggiore di quello definito al paragrafo 5.1.1.2;

M = numero esaminato di dati registrati (ovvero numero di dati costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

Mr = numero di dati del campione non corretti.

Esempio:

Nel corso del mese vengono registrati 100 record relativi a Richieste di Intervento; il campione su cui effettuare le verifiche sarà quindi composto da 5 record di cui si verificherà lo scarto fra data di registrazione sul Sistema Informativo ed effettiva data di richiesta di Intervento.

Inoltre si verificherà l'esattezza dei dati registrati sugli stessi record (un dato per ogni campo di informazioni da registrare). Il singolo record sarà composto almeno dalle seguenti informazioni/dati: 1- data e ora della segnalazione; 2- motivo della segnalazione; 3-richiedente (nome, cognome e recapito telefonico); 4- numero dell'Ordinativo Principale di fornitura di riferimento 5- edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento; 6- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, etc.); 7- tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi; 8-livello di urgenza; 9- numero di protocollo; si ipotizza che i dati complessivi da verificare nel seguente esempio siano quindi pari a 45.

La verifica di congruità verrà quindi effettuata sulla congruità dei dati sopra descritti con la realtà.

Ponendo il caso che:

- il numero di record registrati in ritardo sia pari a 2;
- il numero di dati totali non corretti sia pari a 6;

l'indicatore verrà calcolato come:

$$IP_{SI} = 1 - \left[0,4 \times \frac{2}{5} + 0,6 \times \frac{6}{45} \right] = 0,76$$

6.1.1.2 Call Center

Fermo restando che dovrà essere garantita l'attivazione del Call Center nei tempi definiti al paragrafo 5.1.3 e che il funzionamento dello stesso dovrà rispettare l'orario concordato con l'Amministrazione Contraente, mensilmente a cura dell'Assuntore dovrà essere calcolato un indicatore che misurerà il numero di chiamate in cui è stata data risposta entro 30 secondi in orario di ufficio.

In particolare l'indicatore di prestazione IP_{CC} verrà misurato come:

$$IP_{cc} = \frac{N_{cr}}{N_c}$$

dove:

N_{cr} = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese di riferimento a cui è stata data risposta entro 30 secondi;

N_c = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese.

In caso di $N_c=0$, si porrà IP_{cc} pari a 1.

6.1.1.3 Preventivazione attività e gestione Ordini di Intervento

La qualità del servizio in oggetto verrà valutata con riferimento ad un opportuno indicatore, definito a sua volta dai seguenti indicatori specifici:

- rispetto dei termini di emissione delle proposte di Ordini di Intervento, come da paragrafo 5.1.4;
- grado di rispondenza delle informazioni riportate sulle proposte di Ordine di Intervento (informazioni necessarie alla identificazione dell'intervento, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo ed il riferimento alla segnalazione che l'ha generato) rispetto alla realtà; l'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dall'Assuntore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione

Contraente su un campione di proposte di Ordini di Intervento pari al 5% del totale delle proposte emesse nel mese di riferimento.

Pertanto l'indicatore di prestazione **IP_{OI}** verrà misurato come:

$$IP_{OI} = 1 - \left[0,4 \times \frac{Ndr}{Nd} + 0,6 \times \frac{Mr}{M} \right]$$

dove:

- Nd = numero di proposte di Ordini di Intervento emesse nel mese di riferimento;
- Ndr = numero di proposte di Ordini di Intervento emesse nel mese di riferimento, con ritardo rispetto ai termini previsti al paragrafo 5.1.4;
- M = numero esaminato di proposte di Ordini di Intervento (ovvero numero di proposte di Ordini costituenti il campione esaminato) emessi nel mese di riferimento;
- Mr = numero di proposte di Ordini di Intervento del campione con informazioni errate o non rispondenti alla realtà.

6.1.1.4 Pianificazione e programmazione attività

Fermo restando che dovranno essere rispettate le scadenze previste nel Piano Dettagliato degli Interventi, verranno valutate mediante opportuno indicatore la capacità di pianificazione e programmazione.

L'indicatore misurerà:

- il rispetto delle scadenze di controllo/intervento previste;
- l'affidabilità dei programmi di intervento.

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{PP}** verrà misurato come:

$$IP_{PP} = 1 - \left\{ 0,4 \times \frac{\sum_{i=1}^n |RAI_i|}{\sum_{i=1}^n (DP_i)} + 0,6 \times \frac{\sum_{i=1}^n |RAC_i|}{\sum_{i=1}^n (DP_i)} \right\}$$

dove:

- |RAI_i| = numero giorni di ritardo/anticipo dell'inizio dell'intervento i-esimo rispetto alla data prevista;
- |RAC_i| = numero giorni di ritardo/anticipo della conclusione dell'intervento i-esimo rispetto alla data prevista;
- DP_i = durata prevista dell'intervento i-esimo espresso in giorni.

Se IP_{PP} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0.

Ai fini dell'applicazione delle penali si fa presente che non si considera iniziato un intervento, a insindacabile giudizio del Supervisore, se questo viene sospeso dopo un inizio proforma, o comunque viene sospeso senza porre rimedio all'inconveniente riscontrato.

Rimane facoltà del Supervisore accettare ritardi nell'esecuzione delle prestazioni qualora le circostanze lo giustificino (o per cause di forza maggiore). Il giudizio in merito del Supervisore è insindacabile.

Si intendono escluse nel calcolo dell'indicatore le attività continuative e/o con frequenza inferiore a quella settimanale.

6.1.1.5 Manutenzione dell'Impianto elettrico

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione .

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IE}** verrà misurato come:

$$IP_{IE} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- VP_i= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- Cm= valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore IP_{IE} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.6 Manutenzione degli Impianti idrico/sanitari

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IS}** verrà misurato come:

$$IP_{IS} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- VP_i = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore $IP_{IS} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.7 Manutenzione degli Impianti di riscaldamento

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IR}** verrà misurato come:

$$IP_{IR} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} + 0,5 \times \frac{TI}{TD} \right\}$$

ove:

- V_{Ii} = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- V_{Pi} = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- C_m = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- T_I = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- T_D = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento

Se l'indicatore $IP_{IR} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Se l'indicatore specifico $\left[\sum_i^{ns} V_{Ii} / C_m + V_{Pi} \right] > 1$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 1. Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.8 Manutenzione degli Impianti di raffrescamento

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

L'indicatore di prestazione **IP_{IC}** verrà misurato come:

$$IP_{IC} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_i^n V_{Ii}}{C_m + \sum_i^n V_{Pi}} + 0,5 \times \frac{T_I}{T_D} \right\}$$

ove:

- V_{Ii} = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)

- VP_i = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- C_m = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- TI = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- TD = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento

Se l'indicatore $IP_{IC} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0. Se l'indicatore specifico $\left[\sum_i^{ns} VI_i / C_m + VP_i \right] > 1$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 1. Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.9 Manutenzione degli Impianti Elevatori

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire la totale disponibilità degli impianti elevatori.

L'indicatore di prestazione IP_{EL} sarà misurato come:

$$IP_{EL} = 1 - \left[0,25 \times \frac{\sum_i^n VI_i}{C_m + \sum_i^n VP_i} + 0,75 \times \frac{TI}{TD} \right]$$

ove:

- VI_i = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- VP_i = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento

- Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- TI= somma del numero di ore di indisponibilità degli impianti di sollevamento verificatesi durante l'orario lavorativo del mese I-esimo
- TD= somma del numero di ore di prevista disponibilità degli impianti di sollevamento durante l'orario lavorativo del mese I-esimo

Se l'indicatore specifico $\left[\frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right] > 1$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 1.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.10 *Manutenzione degli Impianti antincendio*

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici:

- la capacità di rispettare il programma degli interventi periodici previsti per il mese di riferimento;
- la capacità di rispettare le scadenze previste per l'aggiornamento della documentazione di legge.

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IA}** verrà misurato come:

$$IP_{IA} = 1 - \left\{ 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RAC_i|}{\sum_1^n FPC_i} + 0,4 \times \frac{\sum_1^n RAD_i}{\sum_1^n FPC_i} \right\}$$

ove:

- $|RAC_i|$ = Numero di giorni di ritardo/anticipo nell'effettuazione del controllo/manutenzione I-esima rispetto alla data prevista nell'arco del mese

- RADi= Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione dell'aggiornamento I-esimo della documentazione rispetto alla data prevista nell'arco del mese
- FPCi= frequenza prevista di controllo/manutenzione I-esima espressa in giorni.

6.1.1.11 *Manutenzione degli Impianti di sicurezza e controllo accessi*

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione IPSC verrà misurato come:

$$IP_{SC} = 1 - \frac{\sum_1^n VLi}{Cm + \sum_1^n VPi}$$

ove:

- VLi= valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- VPi= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore $IP_{SC} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.12 *Manutenzione delle Reti*

- Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{RT}** verrà misurato come:

$$IP_{RT} = 1 - \frac{\sum_1^n VLi}{Cm + \sum_1^n VPi}$$

- VLi= valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- VPi= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore IP_{RT} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

6.1.1.13 Servizio di pulizia

Le prestazioni del servizio di pulizia saranno valutate mensilmente mediante un Indicatore di Prestazione che misurerà:

- la puntualità nel rispettare il Programma Operativo degli interventi previsto per il mese di riferimento;
- la qualità del servizio erogato.

Pertanto l'Indicatore di prestazione IP_p sarà:

$$IP_p = (0,3 * It_p) + (0,7 * Iq_p)$$

Dove:

- IP_p = Indicatore globale di prestazione del servizio di pulizia
- It_p = Indicatore di puntualità del servizio erogato
- Iq_p = Indicatore di qualità del servizio erogato

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato attraverso l'effettuazione di controlli a campione formalizzati attraverso apposite check-list di verifica, da predisporre a cura dell'Assuntore anche in formato informatico sul modello dei fac-simile riportate nell'Appendice 3 al Capitolato.

Di seguito vengono illustrate le modalità di calcolo degli indicatori.

6.1.1.13.1 Indicatore di Puntualità

Il controllo della capacità dell'Assuntore nel rispettare il Programma Operativo degli Interventi per il mese di riferimento sarà fatto per le attività pianificate inserite nel suddetto programma (ad esclusione quindi degli interventi a richiesta), mediante il Verbale di Controllo, che l'Assuntore dovrà obbligatoriamente aggiornare giornalmente, calcolando mensilmente l'indicatore di puntualità (rif.par.5.1.5.2.2).

Il valore dell'indicatore di puntualità sarà calcolato come:

$$It_p = 1 - \frac{A_{rp} + A_n}{A_p}$$

Dove:

- It_p = indicatore di puntualità;
- A_p = il numero totale di interventi pianificati nel mese di riferimento;
- A_{rp} = il numero di interventi pianificati eseguiti con un ritardo in numero di giorni lavorativi superiore alla metà della frequenza prevista;
- A_n = il numero di interventi pianificati non eseguiti.

Il valore dell'Indicatore di puntualità può variare tra 0 (nessuna attività viene eseguita con puntualità) ed 1 (tutte le attività vengono eseguite con puntualità).

6.1.1.13.2 Indicatore di Qualità

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate, calcolato mensilmente e rappresentato dall'Indicatore di qualità IQ_p , verrà misurato a seguito di controlli a campione che il Supervisore eseguirà nel corso del mese di riferimento e formalizzerà attraverso le apposite check-list di controllo riportate all'interno dell'Appendice 3 al presente Capitolato Tecnico.

La check list compilata verrà poi trasmessa dal Supervisore all'Assuntore il quale provvederà al calcolo del relativo indicatore di qualità.

L'indicatore di qualità è definito dalla seguente formula:

$$Iq_p = (0,8 * IQ_{pa}) + (0,2 * IQ_{pb})$$

dove:

IQ_{pa} = indicatore di qualità relativo alle prestazioni caratterizzate da un'alta frequenza (dalla bi-giornaliera alla settimanale);

IQ_{pb} = indicatore di qualità relativo alle prestazioni caratterizzate da una bassa frequenza (dalla quindicinale in poi).¹⁶

¹⁶ Alcune delle attività convenzionalmente riportate all'interno della check list di cui all'appendice 3 al capitolato, potrebbero avere frequenza inferiore alla bimensile in funzione dello standard di pulizia richiesto (rif.par.5.3.1.1 Capitolato Tecnico).

Ai sopralluoghi di verifica, che possono essere eseguiti in qualsiasi giorno a scelta del Supervisore, potrà presenziare in rappresentanza dell'Assuntore, previo preavviso di almeno 8 ore, il Gestore del Servizio o persona da lui delegata.

6.1.1.13.2.1 Determinazione del campione di riferimento

Gli ambienti da ispezionare all'interno del Complesso Funzionale oggetto del servizio si definiscono Unità di Controllo. Le Unità di Controllo fanno riferimento alle seguenti cinque tipologie di aree di controllo:

- area di controllo 1: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Area Uffici" (uffici e sale riunioni);
- area di controllo 2: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Comuni" (circolazione primaria e collegamenti verticali);
- area di controllo 3: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Servizi igienici" (bagni e antibagni);
- area di controllo 4: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Esterne (aree esterne scoperte, porticati e balconi)";
- area di controllo 5: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Tecniche" (depositi, ripostigli, archivi morti, scantinati).

L'Assuntore, al momento della presa in carico del servizio, identificherà e trasmetterà al Supervisore il numero totale di Unità di Controllo¹⁷ all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna area di controllo. Tali Unità, a seguito di approvazione del Supervisore, dovranno essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Dettagliato degli Interventi (rif.par.4.1.3.3).

Per ciascuna area di controllo, il numero di unità che deve essere sottoposto a ispezione si dovrà ricavare dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
1 – 3	1
4 – 8	2
9 – 15	3
16 – 25	5

¹⁷ Viene definita quale Unità di Controllo il singolo ambiente oggetto di ispezione quale ad esempio ufficio, sala riunioni, corridoio, bagno (comprensivo di antibagno), con inclusione di pareti verticali, attrezzature o elementi d'arredo presenti all'interno dello stesso. Nel caso di ambienti particolarmente estesi (ad es. ufficio open space) essi potranno essere suddivisi in più Unità di Controllo: per esempio in un ufficio open space potrà essere considerata unitariamente una porzione di ambiente costituita da un'isola di 4 postazioni e dalla relativa area di accesso, o in una scala potrà essere considerato unitariamente un insieme di 3 piani.

Numero Unità di Controllo per area di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
26 – 50	8
51- 90	13
91 – 150	20
151- 280	32
281 – 500	50
501 – 1200	80

Tabella 1: Dimensione del campione di Unità di Controllo

Esempio

Si ipotizzi di dover controllare la qualità delle prestazioni su di un edificio. In funzione del numero totale di Unità presenti in ciascuna area di controllo, si ricava dalla tabella 1 il numero di unità di controllo, per area di controllo, da sottoporre a ispezione. La seguente tabella fornisce la quantificazione delle Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione:

	Unità di controllo	Fascia di appartenenza delle Unità di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
Area di Controllo 1	55	51 - 90	13
Area di Controllo 2	10	9 - 15	3
Area di Controllo 3	17	16 - 25	5
Area di Controllo 4	40	51- 90	13
Area di Controllo 5	3	1- 3	1
Totale	125		35

Per calcolare il valore di IQpa e IQpb il Supervisore, a seguito della ricezione del numero delle Unità di Controllo e dell'identificazione del numero del campione da sottoporre ad ispezione, individuerà le effettive Unità di Controllo sul quale eseguire i sopralluoghi di verifica. Tali Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione potranno essere variate dal Supervisore al minimo mensilmente, e tale variazione dovrà essere formalizzata tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, come illustrato al paragrafo 4.2. All'atto della verifica, per ogni attività eseguita, il Supervisore evidenzierà le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite check-list riportate all'interno dell'Appendice 3 al Capitolato.

6.1.1.13.2.2 Criteri per l'accettazione delle attività

Una determinata attività sarà considerata accettabile quando il numero di unità di controllo rilevate come non conformi (UdC_{nc}) risulta inferiore o uguale al numero massimo accettabile di unità di controllo non conformi (UdC_{max}).

Tale numero (UdC_{max}) è definito in relazione al numero di Unità di controllo

valutabili (UdC_{val}) ¹⁸ per l'attività di pulizia oggetto di valutazione, secondo la seguente tabella.

Numero di unità di controllo valutabili (UdC_{val})	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (UdC_{max})
1 – 3	0
4 – 6	1
7 – 12	2
13 – 20	4
21 – 32	5
33 – 50	10
51 – 80	14
81 – 125	21

Tabella 2: Criteri per l'accettazione delle attività

Esempio:

Numero UdC individuate = 125

Numero di unità di controllo da sottoporre a ispezione = 20

Di queste 20 unità quelle valutabili, in base all'attività di pulizia oggetto di controllo, risultano:

per le Aree Uffici, 8;

per le Aree Servizi Igienici, 2;

per le Aree Comuni, 2.

Il numero di Unità di Controllo valutabili (UdC_{val}) per l'attività in oggetto sarà quindi pari a: $8 + 2 + 2 = 12$

L'attività di pulizia in questione sarà considerata accettabile se il numero delle unità di controllo rilevate come non conformi (UdC_{nc}) è inferiore o uguale al numero massimo accettabile di unità di controllo non conformi (UdC_{max}). Tale numero, ricavato dalla tabella 2, è pari a 2.

Il calcolo degli indicatori IQ_{pa} e IQ_{pb}, semplificato mediante l'utilizzo delle check-list riportate all'interno dell'Appendice 3 al Capitolato, avviene secondo due diverse procedure. All'interno dell'Appendice verrà illustrato un esempio guidato sull'utilizzo delle check list.

¹⁸ Nell'ambito del campione di riferimento si definiscono Unità di Controllo valutabili, per una determinata attività, quelle Unità di Controllo che appartengono a tipologie di aree in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita. Ad es. nel caso di un'attività di "Disincrostazione dei servizi igienici" le UdC_{val} tra quelle costituenti il campione saranno quelle appartenenti alla tipologia di area "Servizi Igienici".

6.1.1.13.2.3 Procedura di calcolo dell'indicatore IQpa

Per un'efficace verifica della qualità delle prestazioni ad alta frequenza, e quindi per il calcolo dell'indicatore IQpa, è consigliabile che il Supervisore o suo rappresentante effettui i relativi controlli entro il giorno lavorativo successivo alla prestazione utilizzando il campione di Unità di Controllo secondo quanto specificato nel paragrafo 6.1.1.13.2.1. Il numero delle ispezioni da eseguire nel mese di riferimento deve essere tale per cui sia verificata l'accettabilità di tutte le attività ad alta frequenza. Eventuali Unità di Controllo valutabili non verificate dal Supervisore, ai fini del calcolo dell'indicatore IQpa, saranno considerate conformi.

Il valore di IQpa (variabile tra 0 e 1) è automaticamente calcolato come rapporto tra il numero di attività rilevate come non accettabili (A_{an}) e il numero complessivo di attività ad alta frequenza previste nella specifica di riferimento (A_{ap}), così definito:

$$IQ_{pa} = 1 - \left(\frac{A_{an}}{A_{ap}} \right)$$

6.1.1.13.2.4 Procedura di calcolo dell'indicatore IQpb

Per un'efficace verifica della qualità delle prestazioni a bassa frequenza, e quindi per il calcolo dell'indicatore IQpb, è necessario che il Supervisore effettui i relativi controlli entro il giorno lavorativo successivo alla prestazione; i controlli vanno eseguiti nel corso del mese di riferimento per tutte le Unità di Controllo valutabili e solamente per le attività valutabili, ossia per le attività la cui esecuzione è stata programmata all'interno del mese di riferimento utilizzando il campione di Unità di Controllo secondo quanto specificato nel paragrafo 6.1.1.13.2.1. Il valore di IQpb (variabile tra 0 e 1) è automaticamente calcolato come rapporto tra il numero di attività rilevate come non accettabili (A_{bn}) e il numero complessivo di attività a bassa frequenza previste nella specifica di riferimento (A_{bp}), così definito:

$$IQ_{pb} = 1 - \left(\frac{A_{bn}}{A_{bp}} \right)$$

6.1.1.14 Disinfestazione

Le prestazioni verranno valutate mediante un opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GMi) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_D** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{D} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GM_i}{2n}$$

ove:

- GM_i= giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di mesi considerati (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi di disinfestazione e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno assegnati periodicamente dal Supervisore ($\sum GM_i$), e che compare al numeratore, sia < 3 (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, > o = 3 (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.1.15 Raccolta e smaltimento rifiuti speciali

Le prestazioni verranno valutate mediante un opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GM_i) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_{RR}** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{RR} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GM_i}{2n}$$

ove:

- GM_i= giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati ritiri e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mese antecedenti il mese in esame. La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno assegnati periodicamente dal Supervisore (ΣGM_i), e che compare al numeratore, sia < 3 (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, > o = 3 (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.1.16 Giardinaggio

Le prestazioni verranno valutate mediante un opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GM_i) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione IPG verrà misurato mensilmente come:

$$IP_G = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GM_i}{2n}$$

ove:

- GM_i= giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi significativi di giardinaggio e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno

assegnati periodicamente dal Supervisore (ΣGM_i), e che compare al numeratore, sia < 3 (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, > 0 o $= 3$ (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.1.17 Reception

Le prestazioni verranno valutate mediante un opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Settimanalmente il Supervisore esprimerà un giudizio (G_{Si}) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_R** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_R = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GSi}{2n}$$

- G_{Si}= giudizio della settimana I-esima nell'arco del mese
- n= numero di settimane nell'arco del mese

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno assegnati periodicamente dal Supervisore (ΣGSi), e che compare al numeratore, sia < 2 (inferiore di due); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, > 0 o $= 2$ (maggiore o uguale a due), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.1.18 Facchinaggio interno

Le prestazioni verranno valutate mediante un opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (G_{Mi}) sulla qualità delle attività effettuate; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette, secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione IPFI verrà misurato trimestralmente come:

$$IP_{FI} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GM_i}{2n}$$

- GM_i= giudizio del mese I-esimo nell'arco del trimestre
- n= numero di mesi considerato (= 3)

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno assegnati periodicamente dal Supervisore ($\sum GM_i$), e che compare al numeratore, sia < 1,5 (inferiore di uno,cinque); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, > o = 1,5 (maggiore o uguale a uno,cinque), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.1.19 *Facchinaggio esterno/traslochi*

Le prestazioni verranno valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misurerà, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle singole prestazioni erogate. In questo caso il Supervisore esprimerà un giudizio (GS_i) relativamente al singolo intervento; tale giudizio verrà comunicato all'Assuntore e verrà assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette, secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_{FE}** verrà misurato semestralmente come:

$$IP_{FE} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GS_i}{2n}$$

ove:

- GS_i= giudizio dell'intervento I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di interventi effettuati nell'arco del semestre

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi che saranno

assegnati periodicamente dal Supervisore (ΣGS_i), e che compare al numeratore, sia < 3 (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, $> 0 = 3$ (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applicherà e si porrà convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

6.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE

Mensilmente a cura dell'Assuntore verrà determinato un indicatore di soddisfazione IS come:

$$IS = 1 - A$$
$$A = \frac{(NS - D/n)}{100}$$

NS= numero di reclami/solleciti pervenuti da parte dell'utenza nell'arco del mese di riferimento

n = numero di mesi di durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura

D = numero di dipendenti presenti nell'unità di gestione

Se $A \geq 0,9$, sarà posto convenzionalmente $A=0,9$ ($IS=0,1$).

Se $A \leq 0$, sarà posto convenzionalmente $A=0$ ($IS=1$).

6.2 CONTROLLO DEGLI INDICATORI

Mensilmente, entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica, verrà redatto a cura dell'Assuntore un report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate, con l'evidenza delle sue componenti (IS e IP) e del dettaglio degli Indicatori di Prestazione relativi ad ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale report dovrà essere controfirmato dal Supervisore ed avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

Ai fini della veridicità dei dati e delle informazioni, il report di cui sopra dovrà essere sottoscritto da un incaricato dell'Assuntore con poteri di rappresentanza.

L'Assuntore, all'inizio della prestazione del servizio, dovrà indicare i nominativi degli incaricati titolari del detto potere. Deve comunicare altresì il nominativo del responsabile al quale le Amministrazioni potranno rivolgersi per ogni esigenza connessa all'espletamento del servizio.

Il ritardo o la mancata presentazione del report di cui sopra determinerà l'applicazione della penale indicata nel par. 6.3.1

L'Amministrazione Contraente, nella persona del Supervisore, potrà richiedere un apposito audit per la verifica delle modalità di calcolo del livello di servizio, dandone preventiva comunicazione all'Assuntore entro le 12 ore antecedenti l'audit.

L'audit sarà seguito da un verbale che dovrà essere controfirmato per accettazione dal Gestore del Servizio. Qualora, durante l'audit, l'Assuntore rilevasse nel sistema informativo di monitoraggio eventuali discordanze rispetto a

quanto definito al presente Capitolato, lo stesso dovrà intraprendere azioni correttive mirate alla risoluzione delle difformità entro un arco temporale concordato con il Supervisore. In caso di mancato intervento correttivo, l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto di fornitura.

In caso di dolo o colpa grave nel calcolo del livello di servizio (e delle sue componenti), l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto di fornitura.

6.3 PENALI

L'Assuntore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente Capitolato.

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sul livello di servizio LS; in particolare ogni mese verrà calcolata la media aritmetica del livello di servizio degli ultimi 3 mesi.

Tale media verrà raffrontata con il Livello di Servizio Obiettivo e sulla base degli scostamenti rilevati verrà determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del contratto il Livello di Servizio Obiettivo dovrà tendere a 1 e che comunque non dovrà essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura salvo le eventuali revisioni di cui al par. 6

La metodologia applicata prevede che l'importo delle penali venga trattenuto sul corrispettivo per attività a canone ed extra-canone mensile dovuto e fatturato applicando la seguente formula.

$$\text{Trattenute} = P \times \sum_i^n C m_i$$

dove:

$C m_i$ = corrispettivo a canone e/o extra canone mensile dovuto per l'i-esimo degli n servizi ordinati

$P = 0,05$ se $10\% \leq \Delta LS < 15\%$

$P = 0,08$ se $15\% \leq \Delta LS < 20\%$

$P = 0,09$ se $20\% \leq \Delta LS < 25\%$

$P = 0,1$ se $25\% \leq \Delta LS < 30\%$

$P = 0,25$ se $\Delta LS \geq 30\%$

con:

$$\Delta LS = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^3 LS_i}{3LS_o} \right) \times 100$$

e dove:

LS_o = Livello di servizio obiettivo

LS_i = Livello di servizio del mese I-esimo

Per la quota trattenuta, l'Assuntore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

Come anticipato, l'applicazione di eventuali penali avrà inizio a partire dal sesto mese successivo all'inizio della fornitura di prestazioni, periodo entro il quale verrà tarato il livello di servizio obiettivo.

A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione avrà il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

6.3.1 ALTRE PENALI

Oltre alle penali previste nello Schema di Convenzione, verranno applicate penali da parte delle Amministrazioni Contraenti o di Consip stessa nel caso di:

	IPOTESI DI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE PENALE
a)	Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato degli Interventi a seguito di una Richiesta Preliminare di Fornitura	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.4.1.3)
b)	Ritardo nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione sul Piano Dettagliato degli Interventi	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.4.1.3)
c)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.4.1.4 e 4.1.5)
d)	Ritardo o mancata attivazione del Call Center	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.5.1.3)
e)	Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par. 5.1.1)
f)	Ritardo nella consegna dell'Anagrafica Tecnica	500 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par. 5.1.2.2.2)
g)	Ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	50 € per ogni giorno di ritardo per ogni elaborato grafico non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par. 5.1.2.2.7)

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura di servizi di Facility Management per immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni adibiti prevalentemente ad uso ufficio

h)	Ritardo nella consegna del Programma Operativo degli Interventi	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.5.1.5.2.1)
i)	Ritardo nella consegna della proposta di Ordine di Intervento al Supervisore	25 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.5.1.4.2)
l)	Ritardo o mancata presentazione al Supervisore del report mensile relativo agli Indicatori di Prestazione e all'Indicatore di Soddisfazione	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. 6.2)
m)	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza	100 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. par. 5.1.3.2.1)
n)	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza	50 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. par. 5.1.3.2.1)
o)	Ritardo nel caso di intervento in reperibilità	50 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif.5.2.10)
p)	Ritardo nella chiusura di un reclamo on line di cui al paragrafo 6.4.2.	50 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par. 6.4.2.)
q)	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del Verbale di Controllo	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.5.1.5.2.2)
r)	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del report semestrale relativo all'Anagrafica Tecnica	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif.par.5.1.2.2.7)
s)	Ritardo nella consegna e/o manchevolezze nella reportistica per Consip	250 € per ogni giorno di ritardo nella consegna dei report <u>completi</u> rispetto ai termini ed alle specifiche previste, per ogni famiglia di report di cui all'Appendice 9 al presente Capitolato

Le penali di cui ai punti a), b), p), s) saranno applicate dalla Consip.

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avverrà:

- per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica.
- per le somme dovute alla CONSIP, mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

La procedura di contestazione delle penali nonché la percentuale massima applicabile di ciascuna delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali fino a detta percentuale massima sono specificate nelle Condizioni Generali, allegate allo Schema di Convenzione (Allegato 4 al

Disciplinare di gara).

6.4 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, la Consip S.p.A. provvederà ad effettuare monitoraggi periodici volti ad accertare il rispetto, da parte dell'Assuntore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato. Gli strumenti di monitoraggio utilizzati dalla Consip S.p.A. sono disciplinati nei seguenti paragrafi.

6.4.1 VERIFICHE ISPETTIVE

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni presi dall'Assuntore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN 45004 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico dell'Assuntore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico dell'Assuntore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni, fino ad un importo massimo pari ad euro massimo di:

Euro 18.000,00 (diciottomila): per ciascuno dei lotti 1, 5, 6, 7 e 11

Euro 22.000,00 (ventiduemila): per ciascuno dei lotti 2,3 e 8

Euro 26.000,00 (ventiseimila) per ciascuno dei lotti 4,9,10 e 12

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice 2 (*Schema delle Verifiche Ispettive*), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, presentata dal Fornitore/Assuntore aggiudicatario.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi dell'Assuntore sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che avranno effettuato Ordinativi Principale di Fornitura; l'Assuntore e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

6.4.2 RECLAMI ON-LINE

Sul sito www.acquistinretepa.it sarà disponibile un'apposita sezione destinata

alla gestione dei Reclami on-line. Tale sezione è destinata a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo, ciascuno per la propria competenza:

- Punti Ordinanti
- Fornitori
- Consip S.p.A.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà all'Assuntore il Nome Utente e la Password di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente, che conterrà nel dettaglio le modalità per l'utilizzo dell'applicazione, sarà disponibile per l'Assuntore accedendo al sistema.

L'Assuntore avrà l'obbligo di rispondere a eventuali reclami inviati dalla P.A., nei tempi di seguito indicati.

Oltre a quanto più dettagliatamente descritto nel Manuale Utente, le modalità di gestione dei reclami on-line, saranno le seguenti:

1. L'Assuntore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. L'Assuntore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale www.acquistinrete.it, si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.
2. I reclami che l'Assuntore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui l'Assuntore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando l'Assuntore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.

La chiusura del reclamo da parte dell'Assuntore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica, pena l'applicazione di una penale da parte di Consip S.p.A. pari a 50,00 Euro per ogni giorno di ritardo non imputabile a comprovate cause di forza maggiore.

7 REPORTISTICA CONSIP

L'Assuntore dovrà fornire alla CONSIP, mensilmente ed entro le date e con le modalità previste nell'Appendice 9 al presente Capitolato, alcuni dati a fini reportistici.

7.1 ALTRE INFORMAZIONI

L'Assuntore si impegna a trasmettere a CONSIP, altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni potranno essere richieste da CONSIP all'Assuntore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere

- modalità con cui fornirle le informazioni stesse
- tempi in cui le informazioni dovranno essere trasmesse.

8 PAGAMENTI

8.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CANONE

Mensilmente, l'Assuntore dovrà presentare un documento riassuntivo dell'importo del canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordinativo Principale di Fornitura e agli eventuali Atti Aggiuntivi relativi ad attività a canone.

Tale valore del canone potrà essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali di cui al paragrafo 6.3.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del documento potrà richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. L'Assuntore dovrà inoltre, dietro richiesta dell'Amministrazione, fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione avrà come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni, senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intenderà accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, l'Assuntore provvederà quindi all'emissione di fatture bimestrali di importo pari al corrispettivo relativo al bimestre precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nello Schema di Convenzione e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

8.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E PAGAMENTO ATTIVITA' EXTRA CANONE

Mensilmente, l'Assuntore dovrà presentare il rendiconto delle attività svolte nell'arco del mese precedente relative a prestazioni extra canone, comprendenti interventi/servizi erogati a richiesta e gestiti attraverso Ordini di Intervento.

Per particolari interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese) è facoltà del Supervisore autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento dovrà essere documentato a cura dell'Assuntore e controllato ed approvato a cura del Supervisore.

L'Amministrazione entro 10 giorni dalla presentazione del rendiconto dovrà

approvare il rendiconto stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione del rendiconto stesso: a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione avrà come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni, senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto si intenderà accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione del Supervisore, l'Assuntore potrà emettere la fattura/e contenente gli importi relativi a:

- prestazioni extra canone
- stati di avanzamento relativi ad attività non completate approvati dal Supervisore.

La fattura sarà emessa bimestralmente e sarà accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal Supervisore.

L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. L'Assuntore avrà l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Nel caso fosse prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa dovrà essere fatta a cura dell'Assuntore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive. Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nello Schema di Convenzione e le specifiche indicate nell'ordinativo principale di fornitura.

9 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

9.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.

In particolare, l'Assuntore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti speciali;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio ascensori e montacarichi;

- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali,
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- sicurezza cantieri;
- D.I.A. e permesso di costruire da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

9.2 DOCUMENTI CONTRATTUALI

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Convenzione sono espressamente richiamati nella Convenzione medesima alla quale si rinvia.

9.3 ONERI ED OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

Ad illustrazione della Convenzione di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

L'Assuntore, assumendo verso l'Amministrazione Contraente il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e la omogeneità della fornitura, e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

Sarà compito dell'Assuntore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

L'Assuntore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, l'Assuntore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore degli immobili/e nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, od obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;

- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del *Supervisore* degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'*Amministrazione Contraente*;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'*Amministrazione Contraente* e delle disposizioni che saranno impartite dal *Supervisore* degli immobili/e.

Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico dell'*Assuntore* gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a canone che extra canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, l'*Assuntore* ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui alla Legge 46/90 dovranno essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale dovrà anche rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

9.3.1 SEDI OPERATIVE

L'*Assuntore* dovrà garantire almeno una sede operativa per lotto aggiudicato/regione facente capo al lotto stesso, e per ogni Unità di Gestione dovrà individuare una sede operativa presso la quale il *Gestore del Servizio* terrà tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

E' inoltre fatto obbligo all'*Assuntore*, ogni qual volta un *Supervisore* lo ritenga necessario, inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'*Amministrazione Contraente*, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

L'*Assuntore* che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti.

La delega ed il documento identificativo dei poteri del delegato dovrà pervenire all'*Amministrazione Contraente* a mezzo lettera raccomandata.

E' fatto obbligo all'*Assuntore* di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'*Amministrazione Contraente*. In difetto di tale notizia, l'*Amministrazione Contraente* non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente

eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

9.3.2 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

9.3.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale.

L'Assuntore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626 (Attuazione Direttive CEE 89/391, 89/654, 89/655, 89/656, 90/269, 90/270, 90/394 e 90/679, riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro) e successive modifiche ed integrazioni:

A) dovrà provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;

B) dovrà dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, ecc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente capitolato.

9.3.2.2 Informazioni sui rischi specifici

L'Amministrazione Contraente, attraverso persona idonea (*Supervisore* o altri da lui espressamente incaricati), dovrà fornire preventivamente all'Assuntore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto di Ordinativo, ciò per consentire all'Assuntore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

L'Assuntore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

9.3.2.3 Piano di sicurezza lavoro

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, l'Assuntore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, dovrà predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del Dlgs 494/96 Decreto legislativo 14 agosto 1996, n. (Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili).

Copia del Piano di Sicurezza dovrà essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori dell'Assuntore, nonché al *Supervisore*, prima dell'inizio delle attività relative all'Ordinativo Principale di Fornitura.

9.3.3 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

Salvo quanto previsto nella Convenzione l'Assuntore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, l'Assuntore:

- a) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- b) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

9.4 ESECUZIONE DEI SERVIZI

Salvo le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica (rif. All. 2 al Disciplinare di gara), l'Assuntore potrà sviluppare i servizi nel modo che riterrà opportuno, la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio alla utilizzazione dei locali dell'*Amministrazione Contraente* in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi l'Assuntore dovrà osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'*Amministrazione Contraente* - presenza che potrà essere anche saltuaria - non esonera minimamente l'Assuntore delle responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che venissero poi riscontrati fossero stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione fosse stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere dell'Assuntore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'*Amministrazione Contraente* si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività dell'*Amministrazione Contraente* potrà essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto di Convenzione, anche di notte o nei giorni festivi, senza che l'Assuntore possa vantare compensi suppletivi oltre a quelli espressamente previsti.

L'Assuntore dovrà possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica e quanto previsto, per i collegamenti con l'*Amministrazione Contraente*.

9.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO

L'Assuntore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dovesse dare, in prestito d'uso, all'Assuntore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi,..) dovranno essere indicate nel Verbale di Consegna e successivi aggiornamenti, nella sezione "Attestazione della presa in consegna degli immobili" che dovrà essere controfirmato dall'Assuntore che, così, si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.