

ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI
SPECIFICHE TECNICHE INTEGRATIVE

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO PER LA SEDE DELLE COMMISSIONI TRIBUTARIE DELLA CAMPANIA E DEL MOLISE, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI” AI SENSI DELL’ART. 55 DEL D. LGS. N. 50/2016 E S.M.I. - ID 2422619

Sommario

1. Premessa e quadro normativo.....	3
2. GLOSSARIO.....	3
3. OGGETTO.....	4
4. SOPRALLUOGO PRELIMINARE.....	5
5. STRUTTURA DEDICATE AL SERVIZIO.....	5
5.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
5.2 STRUTTURA OPERATIVA.....	5
5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE.....	6
5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	7
5.2.3. FORMAZIONE.....	8
6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'.....	8
7. SERVIZI GESTIONALI.....	9
7.1 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITA' (POA).....	9
7.1.1 POA – SEZIONE INTRODUTTIVA.....	11
7.1.2 POA – SEZIONE TECNICA.....	11
7.1.3 POA – SEZIONE ECONOMICA.....	12
7.1.4 POA – SEZIONE GESTIONALE.....	12
7.1.5 VERBALE DI CONTROLLO.....	12
8. SERVIZIO DI PULIZIA.....	13
8.1. MODALITA' DI ESECUZIONE.....	14
8.2. SPECIFICHE TECNICHE.....	15
8.3. MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	17
9. PREZZO DEI SERVIZI.....	18
10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIBELLO DI SERVIZIO.....	18
10.1 LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA.....	18
10.1.1. INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA.....	21
10.2. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	23
10.3. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	24
11. REPORTISTICA.....	26
12. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI.....	26
13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE.....	26
13.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO.....	27
13.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	29
13.3. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI.....	30
13.4. INFORMAZIONI SU RISCHI SPECIFICI.....	30
13.5. PIANO DI SICUREZZA SUL LAVORO.....	30
13.6. ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	30
13.7. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZE DEL CONTRATTO.....	30

APPENDICI

Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia

Appendice 2 alle Specifiche tecniche integrative – Facsimile Verbale di consegna

1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (per brevità anche solo "Sistema"), conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005, come dettagliatamente descritto al paragrafo 7 del Capitolato d'Oneri Istitutivo.

2. GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Stazione Appaltante	La Commissione Tributaria Regionale della Campania, così come disciplinato dall'art. 38 comma 1 del D. Lgs. 50/2016.
Amministrazione Contraente	La Commissione Tributaria Regionale della Campania.
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, etc.).
Attività Ordinarie	Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Ordinarie, nonché le Attività Integrative e Aggiuntive dei Servizi richiesti, già in fase di indizione della presente procedura.
Contratto di Fornitura	L'atto stipulato dalla Commissione Tributaria della Campania sede di Napoli con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o Responsabile del Servizio	La figura nominata dall'Amministrazione Contraente, responsabile dei rapporti con il Fornitore per gli aspetti qualitativi/economici contenuti nel Contratto di Fornitura, ivi compresi i relativi allegati, e pertanto, per tali aspetti, interfaccia unica della stessa nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'Esecuzione è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

TERMINI	DEFINIZIONI
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario del presente Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore dell'Amministrazione Contraente, le attività previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Piano Operativo delle Attività (POA)	Documento redatto dal Fornitore quale programma mensile, delle attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date nella documentazione di gara in fase di indizione dell'Appalto Specifico, e da specifiche date dall'Amministrazione Contraente durante l'esecuzione dei servizi previsti nel Contratto di Fornitura.
Servizi Operativi	Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale.
Unità di Gestione	L'immobile oggetto del Contratto di Fornitura.
Verbale di Consegna	Il verbale redatto dall'Amministrazione Contraente, in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico.
Verbale di Controllo	Elaborato, predisposto dal Fornitore, da consegnare mensilmente al Direttore dell'Esecuzione, che si ottiene integrando il Piano Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.
Verbale di Riconsegna	Il verbale redatto dall'Amministrazione Contraente in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto di Fornitura, i beni/l'immobile oggetto del Verbale di Consegna.

Tabella 1 – Glossario

3. OGGETTO

Il presente documento descrive le caratteristiche tecniche minime per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale per le sedi delle Commissioni Tributarie della Campania e del Molise relativamente alla Categoria merceologica 1 nell'ambito del presente SDAPA.

Le Schede Tecniche presenti all'interno dell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" contengono una sintesi del presente documento, cui sono strettamente connesse. Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi sopra indicati, deve svolgere Servizi Gestionali, ossia quelle attività trasversali finalizzate alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi. In particolare il Fornitore, in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico, dovrà svolgere i seguenti servizi:

A Servizi Gestionali:

A1 Pianificazione e programmazione delle attività

B Servizi Operativi:

B1 Pulizia e igiene ambientale (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti urbani).

4. SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Il sopralluogo preliminare dell'immobile oggetto dell'appalto, è **obbligatorio**, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell'art. 79, comma 2 del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi. La mancata effettuazione del sopralluogo **è causa di esclusione dalla procedura di gara**.

Si rimanda al paragrafo 2.5 del "Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito", per le modalità e tempistiche di effettuazione del sopralluogo preliminare.

5. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore si deve dotare.

5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione del presente Appalto Specifico, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente, unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi;
- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione Contraente.

Il Direttore dell'Esecuzione, nominato dall'Amministrazione Contraente è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico, e pertanto interfaccia nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'esecuzione, viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti al par. 10 del presente documento. Il Direttore dell'Esecuzione, altresì, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività a Canone.

5.2. STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le

modalità ed i tempi, prescritti nel presente documento e negli altri atti di gara.

Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nell'Unità di Gestione. Ogni variazione di personale deve essere comunicata al Direttore dell'Esecuzione prima della presa in servizio dell'operatore.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione Contraente la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione Contraente, al fine di garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione Contraente non comporta alcun onere per la stessa.

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione Contraente ogni evento infortunistico.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione Contraente da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione Contraente per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del Contratto di Fornitura ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti nel Contratto di Fornitura e nei suoi documenti allegati.

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

L'Amministrazione Contraente rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di tessera di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili, disponibili alla pagina: <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>.

La conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del CAM deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM 11 gennaio 2017.

5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione Contraente.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte dell'Amministrazione Contraente.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nell'immobile dell'Amministrazione Contraente e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione Contraente, impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della stessa. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione Contraente, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

5.2.3. FORMAZIONE

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto, del presente Appalto specifico, con specifici corsi professionali, sia che siano previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti sia che si rendano necessari per le specifiche attività previste nel presente documento, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto del presente Appalto Specifico, specie quelli acquisiti da precedenti contratti di fornitura, devono essere formati entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai Servizi oggetto del presente Appalto Specifico, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione Contraente e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi.

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente sono classificate quali Attività Ordinarie. Le Attività Ordinarie sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività, approvate dall'Amministrazione Contraente e pianificate nel tempo in accordo con il Direttore dell'Esecuzione.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Verbale di

Controllo (rif. Paragrafo 7.1.5), predisposto mensilmente dal Fornitore ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone.

7. SERVIZI GESTIONALI

Il Servizio Gestionale è il seguente:

- Pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA).

7.1 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula il fornitore dovrà consegnare a ciascuna sede oggetto dell'appalto specifico e all'amministrazione contraente il POA redatto in conformità alle indicazioni contenute nel capitolato e nella nota tecnica illustrativa. Il POA dovrà essere condiviso con la stazione appaltante nei successivi 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della stessa; la fase di condivisione, pari a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze dell'Amministrazione Contraente e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, deve redigere e consegnare all'Amministrazione Contraente una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone. L'inadempimento di ogni singola tempistica imputabile al Fornitore, prevista nel processo di redazione del POA e descritto nel capoverso precedente, comporterà l'applicazione della penale di cui al punto a) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

E' compito del Direttore dell'Esecuzione verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Contraente; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto. La presentazione della versione finale del primo POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna**; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto di Fornitura.

Il **Verbale di Consegna** rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'immobile in cui dovranno essere espletati i servizi oggetto del presente Appalto Specifico per la durata di erogazione del servizio declinata all'interno del Contratto di Fornitura. Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza dell'immobile dell'Amministrazione Contraente preso in carico dal Fornitore.

Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione Contraente metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto di Fornitura. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati il primo Piano Operativo delle Attività e il report in forma tabellare della consistenza in termini di superficie.

Di seguito una breve descrizione delle sezioni che devono essere contenute nel Verbale di Consegna.

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 dell'immobile oggetto dei servizi richiesti nel presente Appalto Specifico, preso in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, al momento della redazione del presente Verbale, l'Amministrazione Contraente può richiedere l'attivazione dei servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione sono, inoltre, indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che l'Amministrazione Contraente eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito del Contratto di Fornitura (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività.

Il Fornitore deve consegnare i successivi POA aggiornati mensilmente, entro il 5 (cinque) di ogni mese, pena l'applicazione della penale di cui al punto b) dell'"Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali"; la consegna deve essere effettuata via e-mail, via fax, via brevi manu e/o secondo quanto richiesto dall'Amministrazione Contraente. Con le stesse modalità il Direttore dell'Esecuzione può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il POA mensile si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla data di ricezione dello stesso da parte del Direttore dell'Esecuzione. L'approvazione del POA da parte del Direttore dell'Esecuzione può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste nel presente documento e nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema";
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Direttore dell'Esecuzione per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività dell'Amministrazione Contraente, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

7.1.1. POA - SEZIONE INTRODUTTIVA

In tale sezione del POA il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- Identificare l'Amministrazione Contraente;
- identificare l'Unità di Gestione: il Fornitore deve riportare i dati dell'immobile e le relative aree oggetto dei servizi dell'Unità di Gestione quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (aree omogenee dell'edificio e delle sue parti), etc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, etc.;
- indicare i giorni a settimana, le fasce orarie di erogazione dei servizi e gli orari di apertura e chiusura dell'Unità di gestione;
- altro.

7.1.2. POA - SEZIONE TECNICA

Il Fornitore deve presentare una relazione di dettaglio sulle singole attività Ordinarie da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

7.1.3. POA - SEZIONE ECONOMICA

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi. Si precisa che l'ammontare del Canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione in fase di sopralluogo.

7.1.4. POA - SEZIONE GESTIONALE

In tale sezione del POA, relativamente all'immobile oggetto dei servizi richiesti nel presente Appalto Specifico, il Fornitore deve riportare, al minimo, i dati e le informazioni di seguito indicati.

- **Calendario lavorativo dell'Unità di Gestione**

In questa sezione è riportato il calendario lavorativo relativo all'immobile presso il quale saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Amministrazione Contraente. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con il Direttore dell'Esecuzione per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste.

- **Livelli di servizio**

In questa sezione devono essere indicati i pesi da attribuire ai singoli servizi operativi per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio specificato al par. 10 del presente documento.

Deve, inoltre, essere riportato dal Fornitore il numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.

7.1.5. VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Piano Operativo delle Attività deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ogni mese, pena l'applicazione della penale di cui al punto o) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione.

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione. Il Verbale deve riportare, inoltre, la descrizione di problematiche e soluzioni da adottare con riferimento agli aspetti ambientali e legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Direttore dell'Esecuzione ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo.

La firma del Verbale di Controllo da parte del Direttore dell'Esecuzione, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

8. SERVIZIO DI PULIZIA

Il presente servizio, consiste nella pulizia di locali/ambienti/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 Attività Ordinarie oggetto del servizio sono costituite da attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire. Nella tabella seguente vengono individuate le Aree Omogenee e gli ambienti oggetto del Servizio di Pulizia richiesto nel presente Appalto Specifico.

Aree Omogenee	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area tipo 2 -Spazi Connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area tipo 3 - Servizi Igienici	Bagni, antibagni, infermerie, spogliatoi ...
Area tipo 4 - Aree Tecniche	Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...
Area tipo 15 - Aree Esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche...

Tabella 5 - Aree Omogenee

Le Attività Ordinarie giornaliere, ove previste nella Aree Omogenee, si intendono erogate per 5 giorni a settimana. Le frequenze delle Attività Ordinarie, per ciascuna Area Omogenea, sono indicate all'interno dell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutti i prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee.

Per quanto riguarda l'Area Omogenea Servizi Igienici si fa presente che l'attività di "Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici", non prevede la fornitura del materiale di consumo e dei relativi dispenser.

Il Fornitore deve provvedere al reintegro del materiale igienico-sanitario, fornito dall'Amministrazione Contraente, assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici.

8.1. MODALITA' DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività dei locali interessati. Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Operativo delle Attività; il Direttore dell'Esecuzione si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Si ricorda, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel POA. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel POA.

Il servizio deve 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, 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 nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, etc..

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere conformi a quanto previsto dai Regolamenti 665/2013 e 666/2013 della Commissione, qualora applicabili.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve 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 dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati. È fatto divieto al personale operativo di manomettere, spostare, cestinare in qualunque modo il materiale cartaceo presente sulle scrivanie presenti in qualunque Area Omogenea.

Il Fornitore deve inoltre fornire, se richiesti dall'Amministrazione Contraente, idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune di pertinenza dell'immobile oggetto dei servizi del presente Appalto Specifico, e deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione Contraente, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale. Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e 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 delle attività. E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, 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.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

8.2. SPECIFICHE TECNICHE

Si riportano di seguito le specifiche di alcune delle attività che devono essere svolte:

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- la detersione e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e 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; 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; in alternativa utilizzare il sistema Bonnet (monospazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la detersione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e 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 essere fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Servizio di pulizia" adottati con DM 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web del Ministero dell'Ambiente).

In particolare:

- i prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con il DM 24 maggio 2012;

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico secondo le seguenti modalità:

- L'offerente deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, presunti conformi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A del suddetto CAM, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del CAM.
- L'aggiudicatario provvisorio, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel, dovrà presentare un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi.

I prodotti disinfettanti devono essere autorizzati dal Ministero della salute:

- 1) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n ...;
- 2) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Prodotto biocida e Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n ...;

I prodotti disinfettanti devono essere inoltre conformi al paragrafo 6.2 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico secondo le seguenti modalità:

- Il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.
- L'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2 (dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8), dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. La Stazione Appaltante potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del presente documento.

I prodotti diversi da quelli descritti dei punti precedenti, utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati superconcentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del "CAM Servizio di pulizia", "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

I detergenti superconcentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti superconcentrati si intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso.

Il rispetto del suddetto requisito deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico secondo le seguenti modalità:

- Il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM. Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare in sede di presentazione dell'offerta anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.
- l'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2 (nei punti da 6.2.1 a 6.2.8), dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. La Stazione Appaltante potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno o più dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del suddetto CAM.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale.

8.3. MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone per le Attività Ordinarie.

In caso di modifiche/integrazioni al Contratto di Fornitura, il Canone dovrà essere adeguato; di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione parziale dell'immobile;
- qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle Aree Omogenee presenti nel Contratto di Fornitura per cui si possiede già un prezzo unitario offerto in fase di Appalto Specifico;
- qualora l'Amministrazione Contraente intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7 o 7/7);

9. PREZZO DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema", ribassati in sede di confronto concorrenziale. Tali Prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare i canoni mensili del servizio di pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti urbani).

10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

È cura del Fornitore quantificare mensilmente il Livello di Servizio complessivo. Il Fornitore deve consegnare mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, pena l'applicazione della penale di cui al punto I) dell'"Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dall'Amministrazione Contraente.

10.1. LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_p = 0,7 \times IP_p + 0,2 \times ISS_p + 0,1 \times ISU_p$$

Dove:

- LS_p = Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia;
- IP_p = Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia;
- ISS_p = Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione sul Servizio di Pulizia;
- ISU_p = Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia.

10.1.1. INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPP)

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate nel mese di riferimento viene valutato a seguito di ispezioni a campione eseguiti sulle Aree Omogenee dal Direttore dell'Esecuzione o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, pena l'applicazione della penale di cui al punto J) dell' "Appendice 1 allo Schema di Contratto - Penali", attraverso apposite Check List per il controllo (rif. "Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia").

I controlli possono avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia.

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento è determinato dal Direttore dell'Esecuzione. Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Piano Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

La data e l'orario dell'ispezione è comunicata dal Direttore dell'Esecuzione al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal Direttore dell'Esecuzione e da un Responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al Direttore dell'Esecuzione la Check List per il controllo (rif. "Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia").

Non sono imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni di pulizia.

Gli esiti delle ispezioni effettuate dovranno essere annotati in apposito verbale, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali previste in sede di Appalto Specifico, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'Unità di Gestione si definiscono Unità di Controllo.

Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di Consegna, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole Aree Omogenee così come riportate nella tabella 5 del Paragrafo 8.1.1.

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al Direttore dell'Esecuzione il numero totale di Unità di Controllo all'interno dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del Direttore dell'Esecuzione, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione gestionale del Piano Operativo delle Attività (Rif. Par. 7.1.4.).

Nell'apposita sezione gestionale del Piano Operativo delle Attività il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, riporta la Dimensione del Campione, ovvero il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione, fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area Omogenea^(*)	Dimensione Campione
1 – 3	1
4 – 8	2
9 – 15	3
16 – 25	5
26 – 50	8
51- 90	13
>91	20

Tabella 8 - Dimensione del campione

(*) Si precisa che la Tabella 8– Dimensione del Campione non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 4 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate. Nella stessa sezione gestionale del Piano Operativo delle Attività, il Direttore dell'Esecuzione

individua, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal Direttore dell'Esecuzione ad ogni ispezione, nei termini previsti dal preavviso.

ESEMPIO 1

Se per l'Area Omogenea tipo 1 – Uffici sono presenti 20 Unità di controllo, la dimensione del Campione da ispezionare è pari a 5 Unità di Controllo in quanto si ricade nella fascia 16-25 della Tabella 13.

Il Direttore dell'Esecuzione quindi identificherà all'interno dell'Unità di Gestione i 5 uffici che vorrà sottoporre ad ispezione.

ESEMPIO 2

Se per l'Area Omogenea tipo 3 – Servizi Igienici, sono presenti 10 Unità di controllo la dimensione del Campione è pari a 10 Unità di Controllo in quanto tutte le Unità di Controllo afferenti dovranno essere sottoposte ad ispezione.

Il Direttore dell'Esecuzione provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'Unità di Gestione, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell' "Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia". Il Direttore dell'Esecuzione è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il Direttore dell'Esecuzione procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$IP_p = \frac{\sum_{i=1}^m IP_{pi}}{m}$$

Dove:

- IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;
- m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

L'indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

Dove:

- A_{nai} = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;
- A_{toti} = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Una determinata attività è considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdC_{nc}) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}).

Le Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc}) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità dell'attività in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- etc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdC_{val}), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero di Unità di Controllo valutabili (UdC_{val})	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (UdC_{cn_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 9 - Criteri per l'accettazione dell'attività

All'interno dell'Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia” è riportato un esempio guidato del calcolo dell'Indicatore di Prestazione e dell'utilizzo della Check-List.

10.1.2. INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP - ISUP)

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione (ISS_p) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISU_p).

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Direttore dell'Esecuzione che individua gli utenti

tra dipendenti dell'Amministrazione Contraente che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal Direttore dell'Esecuzione ai fini della determinazione dell' ISS_p , riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio reso	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Funzionalità del Call Center relativo al Servizio	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

Tabella 10 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_p secondo la seguente formula:

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

- ISS_p = Indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione relativo al Servizio di Pulizia;
- R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e));
- 20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISS_p > 0,75$, il valore di ISS_p si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS_p = 15/20 = 0,75$$

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISU_p) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R_i)					

Tabella 11 - Questionario di soddisfazione degli Utenti

$$ISU_p = \frac{R}{8}$$

- Dove: ISU_p = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;
- R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;
- 8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISU_p > 0,75$, il valore di ISU_p si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 12 e ipotizzando che 6 Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo") e gli altri 6 Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = \frac{8+8+8+8+8+8+6+6+6+6+6+6}{12} = \frac{84}{12} = 7$$

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISU_p = \frac{7}{8} = 0,875$$

Quindi per la regola di cui sopra l'Indicatore di Soddisfazione ISU_p sarà pari a 1.

10.2. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Per ogni servizio che lo prevede, con esclusione del Servizio di Pulizia, l'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera d) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
A	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
B	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
C	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
D	Efficacia delle risposte degli operatori del Call Center	1	2	3	4
E	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

Tabella 12 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_i secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

Dove:

- ISS_i = Indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione relativo al servizio i-esimo;
- R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a d));
- 20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISS_i > 0,75$, il valore di ISS_i si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS_i = 15/20 = 0,75$$

10.3. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Direttore dell'Esecuzione che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione Contraente che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISU_p) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1=Pessimo; 2=Mediocre; 3=Buono; 4=Ottimo).

	Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R _i)				

Tabella 13 - Questionario di soddisfazione degli Utenti

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di

$$ISU_i = \frac{R}{8}$$

Soddisfazione ISU_i secondo la seguente formula:

dove:

- ISU_i = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;
- R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;
- 8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISU_p > 0,75$, il valore di ISU_p si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 12 e ipotizzando che 6 Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo") e gli altri 6 Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = \frac{8+8+8+8+8+8+6+6+6+6+6+6}{12} = \frac{84}{12} = 7$$

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

Quindi per la regola di cui sopra L'Indicatore di Soddisfazione ISU_p sarà pari a 1.

$$ISU_p = \frac{7}{8} = 0,875$$

11. REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione Contraente semestralmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione Contraente entro 30 (trenta) giorni dall'inizio del semestre successivo alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto r) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

Il documento costituisce una sorta di consuntivo del semestre concluso e un preventivo per il semestre successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione Contraente.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

12. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore 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 deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati per la pulizia devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea, inoltre tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna in modo da impegnarlo formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve 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 dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti chimici utilizzati. Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE. per ognuno di essi deve essere fornita la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto. Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli,

piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, etc..

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione Contraente per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

13.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente documento sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, di tempo in tempo vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente documento. In particolare,

agli Appalti Specifici sono disciplinati dalle disposizioni di cui al D.P.R. n. 207/2010, nei limiti di quanto previsto dagli artt. 216 e 217 del D.Lgs. n. 50/2016, fatta salva, in ogni caso, l'adozione delle Linee Guida da parte dell'ANAC.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente documento sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anche esse integralmente richiamate ai fini del presente documento.

13.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il Fornitore deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza e qualità dei servizi richiesti.

E' compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso l'immobile oggetto del Contratto di Fornitura e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore 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, il Fornitore 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 documento;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Direttore dell'Esecuzione nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto di Fornitura, 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, oppure 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 Direttore dell'Esecuzione, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto di Fornitura, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'Esecuzione.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente documento, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

13.3. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve:

- a) provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente documento e alla Schede Tecniche, 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) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, etc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente documento e alle Schede Tecniche.

13.4. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI

L'Amministrazione Contraente, attraverso persona idonea (Direttore dell'Esecuzione o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore 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.

13.5. PIANO DI SICUREZZA LAVORO

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi dell'art. 17 comma 1 lettera a del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. Il Fornitore, ove necessario, deve redigere prima dell'inizio delle attività il Piano Operativo di Sicurezza (POS) ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Direttore dell'Esecuzione, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto di Fornitura. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, il Direttore dell'Esecuzione verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nell'Allegato 3 al Capitolato d'Oneri – Documento di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI) ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.

13.6. ESECUZIONE DEI SERVIZI

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento e nelle Schede Tecniche, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione Contraente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione Contraente - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può 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.

13.7. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione Contraente i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali all'Amministrazione Contraente deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza del Contratto di Fornitura, pena l'applicazione della penale di cui al punto p) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e Straordinarie. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione Contraente (qualora non sia già in atti della stessa), tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, etc..

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dall'Amministrazione Contraente e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna (Rif. "Appendice 3 al Specifiche tecniche integrative – Facsimile Verbale di riconsegna") sulla base:

- dell'esame della documentazione dei servizi effettuati;
- di visite e sopralluoghi ai locali;
- altro.

Qualora nel corso del Contratto di Fornitura l'Amministrazione Contraente debba dismettere l'immobile o porzioni di esso, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione Contraente o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che l'Amministrazione Contraente riterrà opportuno richiedere.