

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DELL’ART. 54 COMMA 4
LETTERA A) DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO I SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT GRANDI IMMOBILI
EDIZIONE 1
ID 2077**

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D’ONERI
CAPITOLATO TECNICO**

1. PREMESSA.....	1
2. GLOSSARIO.....	1
3. OGGETTO DELL'APPALTO	5
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
4.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE.....	7
4.2 FORMAZIONE.....	7
5. CONDIZIONI E MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO.....	8
5.1 DURATA DEGLI APPALTI.....	9
5.2 PRESENZA DEL GRANDE IMMOBILE.....	9
5.3 PREVALENZA DELLA DESTINAZIONE D'USO DELL'IMMOBILE	10
5.4 SET MINIMO DI SERVIZI	10
5.5 DIFFERIMENTO DEI SERVIZI	11
5.6 INCENTIVO ALL'ATTIVAZIONE MULTIPLA.....	11
5.7 ITER DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	11
5.7.1 <i>RICHIESTA PRINCIPALE DI FORNITURA (RPF)</i>	12
5.7.2 <i>ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)</i>	14
5.7.3 <i>PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)</i>	15
5.7.4 <i>IMPORTO A CONSUMO</i>	18
5.7.5 <i>ORDINE AGGIUNTIVO ALL'OPF (OA)</i>	18
5.7.6 <i>VERBALE DI CONSEGNA</i>	20
5.7.7 <i>VERBALE DI RICONSEGNA</i>	22
6. SERVIZI DI GOVERNO.....	24
6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	24
6.1.1 <i>TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA</i>	25
6.1.2 <i>REQUISITI TECNICO FUNZIONALI</i>	25
6.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	26
6.2.1 <i>ANAGRAFICA ARCHITETTONICA</i>	28
6.2.2 <i>ANAGRAFICA IMPIANTISTICA</i>	29
6.2.3 <i>RESTITUZIONE INFORMATIVA DEI DATI GRAFICI ED ALFANUMERICI</i>	30
6.2.4 <i>TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA</i>	31
6.3 CONTACT CENTER.....	32
6.3.1 <i>GESTIONE DELLE CHIAMATE</i>	32
6.3.2 <i>TRACKING RICHIESTE</i>	35
6.4 REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO	36
6.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	37
6.5.1 <i>PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)</i>	37
6.5.2 <i>VERBALE DI CONTROLLO</i>	40
6.6 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE	40
6.6.1 <i>ORDINE DI ATTIVITÀ (ODA)</i>	42
6.6.2 <i>SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ</i>	43
6.6.3 <i>FRANCHIGIA A CARICO DEL FORNITORE</i>	44
7. SERVIZI OPERATIVI	45

7.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE IMPIANTI	46
7.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA	47
7.1.2 MANUTENZIONE STRAORDINARIA	50
7.1.3 MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI	51
7.1.4 MANUTENZIONE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE - RAFFRESCAMENTO	54
7.1.5 MANUTENZIONE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE - RISCALDAMENTO	59
7.1.6 MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO SANITARI	63
7.1.7 MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI	65
7.1.8 MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO	69
7.1.9 MANUTENZIONE IMPIANTI SPECIALI	72
7.1.10 PRESIDIO TECNOLOGICO	74
7.2 SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE	78
7.2.1 PULIZIA	78
7.2.2 PRESIDIO PULIZIA	84
7.2.3 DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	87
7.2.4 RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	97
7.2.5 MANUTENZIONE DEL VERDE	103
7.3 ALTRI SERVIZI OPERATIVI	109
7.3.1 RECEPTION	109
7.3.2 FACCHINAGGIO INTERNO	114
7.3.3 FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI	118
7.3.4 MANTENIMENTO EDILE	125
8. PREZZI DEI SERVIZI	128
8.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	129
8.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI A MISURA, IN ECONOMIA E/O A CORPO	129
8.3 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H	130
9. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	131
10. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	133
11. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO EROGATO	133
11.1 INDICATORI DI QUALITÀ PERCEPITA (IQP)	135
11.1.1 IQP MANUTENZIONE IMPIANTI	135
11.1.2 IQP PULIZIA	136
11.1.3 IQP IGIENE AMBIENTALE E ALTRI SERVIZI OPERATIVI	137
11.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE	138
11.2.1 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI	138
11.2.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO	139
11.2.3 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI DI RISCALDAMENTO	140
11.2.4 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO SANITARIO	141
11.2.5 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI	142
11.2.6 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO	143
11.2.7 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI SPECIALI	144
11.2.8 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	144

11.2.9	INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	147
11.2.10	INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE	147
11.3	VERIFICHE ISPETTIVE	148
12.	REPORTISTICA VERSO CONSIP	148
13.	OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE	149

1. PREMESSA

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro da stipularsi ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. 50/2016, suddiviso in 24 lotti, per l'affidamento dei servizi di Facility Management da eseguirsi nei Grandi Immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni e adibiti prevalentemente ad uso ufficio, nonché nei Grandi Immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca.

Durante il suo periodo di vigenza, l'Accordo Quadro potrà essere utilizzato secondo le condizioni e le modalità disciplinate nel Paragrafo 5.

Il presente Capitolato è unico per tutti i lotti di cui l'Accordo Quadro si compone e fornisce la descrizione tecnica dei servizi oggetto del presente appalto, disciplinando le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi requisiti minimi. Fanno parte del presente Capitolato le seguenti Appendici:

- Appendice 1 – Modello di Ordine di Attività (ODA)
- Appendice 2 – Modello di Verbale di Sopralluogo
- Appendice 3 – Schema delle penali
- Appendice 4 – Elenco Attività
- Appendice 5 – Modello di Verbale di Consegna
- Appendice 6 – Modello di Verbale di Riconsegna
- Appendice 7 – Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 8 – Modello di Relazione Tecnica degli interventi

Il Fornitore è comunque obbligato a eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto anche in ragione di quanto previsto nella propria Offerta Tecnica. Il mancato rispetto degli impegni assunti con la propria Offerta Tecnica, secondo la tempistica prevista, potrà comportare l'applicazione delle penali contrattuali e, se del caso, la risoluzione del contratto.

2. GLOSSARIO

La seguente tabella riporta i termini maggiormente utilizzati nel presente Capitolato Tecnico e le relative definizioni di carattere generale.

Tabella 1 – Termini e definizioni

TERMINI	DEFINIZIONI
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 gli altri soggetti legittimati, ai sensi della normativa vigente in materia, ad utilizzare l'Accordo Quadro, nel periodo della sua validità ed efficacia. Sono, pertanto, da intendersi Amministrazioni tutte le Pubbliche Amministrazioni che hanno in uso a qualsiasi titolo immobili destinati prevalentemente ad uso ufficio, nonché tutte le Istituzioni Universitarie pubbliche e tutti gli Enti ed Istituti di Ricerca.
Consip S.p.A.	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, degli Accordi Quadro per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione degli Accordi Quadro medesimi.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, la aggregazione tra imprese aderenti al contratto di rete o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario di uno o più lotti in cui è suddivisa la gara, che sottoscrive l'Accordo Quadro impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli contratti derivanti dagli Appalti Specifici.
Contratto di Fornitura o Contratto	L'Atto stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore affidatario dell'Appalto Specifico mediante l'Ordine Principale di Fornitura, compresi i relativi eventuali Ordini Aggiuntivi e/o Ordini di Attività.
Direttore dell'Esecuzione	Nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti l'Ordine Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.
Centri di Formazione	Le Scuole di Formazione Ministeriali e le altre scuole di alta formazione della Pubblica Amministrazione che non fanno parte di Istituzioni Universitarie.
Istituzioni scolastiche	Istituzioni scolastiche statali facenti capo al MIUR, istituzioni scolastiche pubbliche e paritarie degli enti locali, costituite da scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie.
Sistema	Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (cfr. Allegato 12 al Capitolato d'Oneri "Regole Sistema di eProcurement").
Unita/Punto/i Ordinate/i	Gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitate ad effettuare, previa registrazione sul sito delle Convenzioni www.acquistinretepa.it , gli Ordini Principali di Fornitura e gli Ordini Aggiuntivi.
Appalto Specifico	Procedura di selezione dell'Operatore Economico (OE) aggiudicatario dell'Accordo Quadro che effettuerà le prestazioni.
TERMINI	DEFINIZIONI
Richiesta Principale di Fornitura (RPF)	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni formalizzano il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Accordo Quadro.
Ordine Principale di Fornitura (OPF)	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni manifestano la volontà di utilizzare l'Accordo Quadro, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica.
Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura	Documento telematico con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordine Principale di Fornitura.
Ordine di Attività (ODA)	Documento con il quale l'Amministrazione richiede e/o autorizza una specifica Attività Straordinaria opportunamente preventivata dal Fornitore.
Importo a Consumo	Importo forfetario stanziato in fase di predisposizione dell'Ordine Principale di Fornitura e/o dell'Ordine Aggiuntivo, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività remunerate mediante un corrispettivo Extra Canone.

Corrispettivo a canone	Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività di Base, le Attività a Richiesta Programmabili e le Attività Ordinarie.
Corrispettivo extra-canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate tutte le Attività Straordinarie e le Attività di Manutenzione correttiva sopra franchigia. La corresponsione di importi extra-canone sarà possibile fino al raggiungimento dell' "Importo a Consumo" stanziato in fase di Ordine Principale di Fornitura e di eventuali Ordini Aggiuntivi.
Verbale di Consegna	Documento da predisporre successivamente all'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione per l'esecuzione dei servizi (cfr. paragrafo 5.7.6).
Verbale di Controllo	E' l'elaborato mensile, predisposto dal Fornitore, che riporta lo stato d'avanzamento delle attività previste nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.2).
Verbale di Riconsegna	Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.7).
TERMINI	DEFINIZIONI
Attività Ordinarie	Attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e <u>frequenze minime</u> definite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico.
Attività a Richiesta Programmabili	Attività ordinarie di pulizia o di derattizzazione e disinfestazione che consentono di aumentare le frequenze minime delle Attività di Base oppure attività, elencate nell'Appendice 4, non comprese tra le Attività di Base, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza (cfr. paragrafi 7.2.1.2 e 7.2.3.1).
Attività Straordinarie	Attività che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che, quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento ed eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo.
Attività a Richiesta non Programmabili	Attività straordinarie di pulizia o di derattizzazione e disinfestazione che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che, quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento (cfr. paragrafi 7.2.1.3 e 7.2.3.3).
Attività Indifferibili	Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato (cfr. paragrafo 6.3.1).
TERMINI	DEFINIZIONI
Edificio	Costruzione di regola di concezione ed esecuzione unitaria; dotata di una propria indipendente struttura; contenente spazi utilizzabili stabilmente da persone per usi destinati all'abitazione e/o alla produzione di beni e/o di servizi, con le eventuali relative pertinenze; delimitata da pareti continue, esterne o divisorie, e da coperture; dotata di almeno un accesso dall'esterno.

Unità immobiliare	Edificio o porzione di esso, che presenta caratteristiche di autonomia funzionale.
Compendio immobiliare	L'insieme di più edifici, separati tra loro da spazi vuoti, eventualmente differenti per tipo, dimensione, ecc., ma costituenti nel loro insieme un'opera unitaria, con spazi/servizi/accessi comuni a tutti gli edifici costituenti tale compendio.
Immobile	Edificio, unità immobiliare o compendio immobiliare.
Patrimonio immobiliare	Insieme di uno o più immobili, appartenenti anche a Comuni diversi, aventi almeno un Grande Immobile nel proprio territorio comunale.
Grande Immobile	Immobile con una superficie lorda superiore a 5.000 mq.
Piccolo Immobile	Immobile con superficie lorda uguale o inferiore a 5.000 mq.
Unità di Gestione	Patrimonio immobiliare oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura e/o degli Ordini Aggiuntivi.
Area Omogenea	Parti di immobili che, relativamente al Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, etc.) come meglio definite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico.
Superficie lorda	La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: <ul style="list-style-type: none"> - piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali); - piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); - soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio; - ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).
Superficie netta	Per le superfici orizzontali: <ul style="list-style-type: none"> - è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni; - è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni). Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi di Facility Management (gestione integrata dei servizi di governo e dei servizi operativi), da eseguirsi nei Grandi Immobili (superficie lorda superiore ai 5.000 mq) e nei patrimoni immobiliari siti nel medesimo territorio comunale contenenti almeno un Grande Immobile in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni e adibiti prevalentemente ad uso ufficio, nonché nei Grandi Immobili e nei patrimoni immobiliari siti nel medesimo territorio comunale contenenti almeno un Grande Immobile in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca (di seguito, per brevità "Amministrazioni").

I servizi oggetto dell'appalto sono articolati come segue:

1. Servizi di Governo (cfr. paragrafo 6)
2. Servizi Operativi:
 - a. Servizi di Manutenzione Impianti (cfr. paragrafo 7.1);
 - b. Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale (cfr. paragrafo 7.2);
 - c. Altri servizi Operativi (cfr. paragrafo 7.3).

Relativamente ai Servizi Operativi, le tipologie di prestazione oggetto del presente appalto possono essere distinte in:

- Attività Ordinarie;
- Attività Straordinarie.

Per la descrizione di tali attività e del relativo processo autorizzativo si rimanda al paragrafo 6.6.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione dell'Accordo Quadro.

Da parte del Fornitore:

- il **Responsabile del Contratto**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni, con ruolo di supervisione dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli similari e analoghi in contratti di Facility Management/servizi integrati o in contratti contenenti servizi di pulizia e di manutenzione impianti, di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Responsabile del Contratto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore dell'Accordo Quadro;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo Quadro e nei singoli Ordini Principali di Fornitura;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (cfr. paragrafo.11.4);

- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
 - supervisione del processo di fatturazione;
 - supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
 - altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività.
- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordine Principale di Fornitura, negli eventuali Ordini Aggiuntivi (OA) e negli Ordini di Attività (ODA). È facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per una pluralità di Amministrazioni. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti di Facility Management/servizi integrati o in contratti contenenti servizi di pulizia e di manutenzione impianti, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile, insieme al Responsabile del Contratto, del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Ordine Principale di Fornitura, in collaborazione con il Responsabile del Contratto, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (cfr. paragrafo 11.4);
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Programma Operativo delle Attività.

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti l'Ordine Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'Esecuzione o suo Direttore Operativo nominato, oltre all'approvazione dell'Ordine Principale di Fornitura, del relativo Piano Dettagliato delle Attività, del Programma Operativo delle Attività e degli Ordini di Attività, verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti nel paragrafo 11. Il Direttore dell'Esecuzione, altresì, autorizza il pagamento delle fatture. Il D.E.C. può nominare il/i Direttore/i Operativo/i che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto dell'Ordine.

Il R.U.P. e il D.E.C. sono nominati al momento dell'emissione della Richiesta Principale di Fornitura (RPF) dall'Amministrazione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 31, 101, 102 e 111 del D.Lgs. n. 50/2016; mentre i nominativi dei Direttori Operativi sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

4.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico il Fornitore dovrà:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale;
- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza trimestrale l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione, secondo le modalità descritte nel paragrafo 20 della Relazione Tecnica, in riferimento al sub-criterio 4.4 nella Tabella n. 12 paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri.

Il personale dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.19).

Il Fornitore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.20).

Il materiale della divisa 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 la "Fornitura dei prodotti tessili".

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

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

Il Fornitore è tenuto a favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi, secondo le misure descritte nel paragrafo 21 dell'Allegato 9 al Capitolato d'oneri.

4.2 FORMAZIONE

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a istruire gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale.

Il personale impiegato, specie quello acquisito da precedenti contratti, deve essere formato entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.21).

I corsi di formazione dovranno essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e dovranno vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai servizi oggetto del presente Accordo Quadro, il Fornitore dovrà, 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;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dal paragrafo 5.5.3 del Decreto Ministero Ambiente 24 maggio 2012 inerente i Criteri Ambientali Minimi del servizio di pulizia e per la fornitura dei prodotti per l'igiene;
- pratiche di giardinaggio ecocompatibili, tecniche di prevenzione dei danni provocati da parassiti, nozioni e caratteristiche dei prodotti, uso e caratteristiche del compost, pratiche di risparmio idrico ed energetico, e quanto ulteriormente previsto dal paragrafo 4.3.4 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014);

Il Fornitore deve erogare al proprio personale gli interventi formativi così come descritto al sub-criterio 2.2 della Tabella n. 12 del paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri delle modalità con cui l'offerente intende.

Il Fornitore consegna al Direttore dell'Esecuzione entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi e, successivamente, ogni anno entro il mese di gennaio, il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione, con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al Direttore dell'Esecuzione la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale dovrà essere formato alle stesse condizioni di cui sopra.

La mancata presentazione del Programma di Formazione determina l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.22). La mancata erogazione dei corsi di formazione, secondo le modalità pianificate, determina l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.21).

5. CONDIZIONI E MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO

La procedura di affidamento dell'Appalto Specifico è dettagliatamente descritta al paragrafo 26 del Capitolato d'Oneri.

L'Amministrazione deve effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it> e scaricare lo strumento (in formato .xls), denominato "Configuratore", mediante il quale potrà individuare il Fornitore affidatario dell'Appalto Specifico sulla base del proprio fabbisogno.

Nel seguito vengono descritti le condizioni di utilizzo dell'Accordo Quadro e il processo di attivazione dei servizi.

Le Amministrazioni non possono emettere Ordini Principali di Fornitura che non rispettino le seguenti condizioni.

5.1 DURATA DEGLI APPALTI

La durata di ogni singolo appalto è di 48 (quarantotto) mesi dalla data di inizio erogazione dei servizi, che va concordata con l'Amministrazione e coincide con la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

La data di inizio erogazione dei servizi deve avvenire entro e non oltre 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF (cfr. paragrafo 5.7.2) ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione.

5.2 PRESENZA DEL GRANDE IMMOBILE

L'Accordo Quadro è rivolto ai Patrimoni immobiliari siti nel medesimo territorio comunale contenenti almeno un Grande Immobile.

L'Accordo Quadro è rivolto alle Amministrazioni aventi in uso:

- Grandi Immobili,
- Patrimoni immobiliari composti da almeno un Grande Immobile per ciascun territorio comunale in cui il Patrimonio stesso è situato.

Per le Amministrazioni ricadenti nei territori geografici afferenti i lotti 13, 14, 22, 23 e 24, la superficie lorda complessiva relativa agli immobili/compendi immobiliari che compongono il patrimonio immobiliare determina l'appartenenza ad una specifica classe dimensionale (superiore a 80.000 mq; inferiore o uguale a 80.000 mq e superiore a 25.000 mq; inferiore o uguale a 25.000 mq) e, quindi, al relativo lotto, ferma restando la condizione che il patrimonio immobiliare contenga almeno un Grande Immobile.

Un Piccolo Immobile (secondo glossario) potrà essere inserito nell'Ordine Principale di Fornitura solo nel caso in cui appartenga a un Patrimonio immobiliare (in uso ad un'unica Amministrazione) del quale faccia parte almeno un Grande Immobile situato nel medesimo territorio comunale in cui è situato il Piccolo Immobile.

Esempio di OPF corretto:

<i>Immobil</i>	<i>Superficie lorda</i>	<i>Tipologia</i>	<i>Territorio comunale</i>	<i>Requisito</i>
<i>Immobil 1</i>	<i>12.000 mq</i>	<i>Grande Immobile</i>	<i>Moncalieri</i>	<i>Il patrimonio immobiliare sito nel territorio comunale (Moncalieri) contiene almeno un Grande Immobile</i>
<i>Immobil 2</i>	<i>800 mq</i>	<i>Piccolo Immobile</i>	<i>Moncalieri</i>	
<i>Immobil 3</i>	<i>2.500 mq</i>	<i>Piccolo Immobile</i>	<i>Moncalieri</i>	
<i>Immobil 4</i>	<i>250 mq</i>	<i>Piccolo Immobile</i>	<i>Moncalieri</i>	
<i>Immobil 5</i>	<i>8.000 mq</i>	<i>Grande Immobile</i>	<i>Chieri</i>	<i>Grande Immobile</i>
<i>Immobil 6</i>	<i>20.000 mq</i>	<i>Grande Immobile</i>	<i>Torino</i>	<i>Il patrimonio immobiliare sito nel territorio comunale (Torino) contiene almeno un Grande Immobile</i>
<i>Immobil 7</i>	<i>350 mq</i>	<i>Piccolo Immobile</i>	<i>Torino</i>	
<i>In questo caso i patrimoni immobiliari siti nei 3 territori comunali (Moncalieri, Chieri e Torino) soddisfano il requisito richiesto</i>				

Esempio di OPF non corretto:

Immobilabile	Superficie lorda	Tipologia	Territorio comunale	Requisito
Immobilabile 1	2.000 mq	Piccolo Immobilabile	Moncalieri	Il patrimonio immobiliare sito nel territorio comunale (Moncalieri) non contiene almeno un Grande Immobilabile
Immobilabile 2	800 mq	Piccolo Immobilabile	Moncalieri	
Immobilabile 3	2.500 mq	Piccolo Immobilabile	Moncalieri	
Immobilabile 4	250 mq	Piccolo Immobilabile	Moncalieri	
Immobilabile 5	8.000 mq	Grande Immobilabile	Chieri	Grande Immobilabile
Immobilabile 6	20.000 mq	Grande Immobilabile	Torino	Il patrimonio immobiliare sito nel territorio comunale (Torino) contiene almeno un Grande Immobilabile
Immobilabile 7	350 mq	Piccolo Immobilabile	Torino	
In questo caso il patrimonio immobiliare sito nel territorio comunale di Moncalieri non soddisfa il requisito richiesto, per cui deve essere escluso dall'OPF				

5.3 PREVALENZA DELLA DESTINAZIONE D'USO DELL'IMMOBILE

Il requisito di "prevalenza ad uso ufficio" deve verificarsi per ogni singolo immobile oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura.

Il requisito sussiste qualora la superficie lorda delle aree destinate ad uso ufficio, a cui, eventualmente, accedono immobili o porzioni di immobili o parti pertinenti e/o accessorie ed aventi una destinazione differente dall'uso sopra descritto, ma comunque legate da un rapporto di pertinenza/accessorietà alle stesse, sia maggiore del 75% rispetto alla superficie lorda complessiva.

Relativamente alle Istituzioni Universitarie ed agli Enti ed Istituti di Ricerca non vige alcun requisito di prevalenza d'uso degli immobili, ma vige il requisito di presenza del Grande Immobilabile (cfr. paragrafo 5.2).

Le Amministrazioni dichiarano la prevalenza della destinazione d'uso degli immobili (nel caso di uffici) e/o l'utilizzo degli immobili da parte di Istituzioni Universitarie Pubbliche e Enti-Istituti di Ricerca nel "Configuratore" di cui al paragrafo 5.

Si chiarisce che in nessun caso possono essere chiesti né eseguiti i servizi oggetto del presente Capitolato su immobili/ambienti/aree adibiti ad attività tipicamente ospedaliere (sale operatorie, sale di rianimazione, unità di terapia intensiva, stanze di degenza, pronto soccorso, laboratori per analisi cliniche, etc.). Sono altresì esclusi dal presente appalto gli immobili appartenenti ad Istituzioni scolastiche e Centri di Formazione, le Caserme e i siti museali.

5.4 SET MINIMO DI SERVIZI

Al fine di garantire una reale integrazione logistica, organizzativa e gestionale delle attività erogate dal Fornitore, l'utilizzo dell'Accordo Quadro e il conseguente affidamento dei servizi oggetto dello stesso risultano obbligatoriamente subordinati all'emissione di un Ordine Principale di Fornitura che comprenda un "Set Minimo di Servizi" per ciascun immobile oggetto dell'OPF.

Pertanto, le Amministrazioni che intendono utilizzare l'Accordo Quadro sono obbligate ad ordinare ed acquistare, per ciascun immobile oggetto dell'OPF, un quantitativo minimo di servizi composto da:

- Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.1);
- almeno 3 servizi afferenti alla categoria Servizi di Manutenzione Impianti di cui alle lettere a), b), c), d), e), f) e g) del paragrafo 7.1.

Si precisa che il "Set Minimo di Servizi" può essere diverso per ciascun immobile oggetto dell'OPF.

La definizione del “Set Minimo di Servizi” per ciascun immobile oggetto dell’OPF deve essere effettuata dall’Amministrazione al momento dell’affidamento dell’Appalto Specifico, attraverso la predisposizione del “Configuratore” di cui al paragrafo 5, a prescindere dall’inizio di erogazione dei servizi che può avvenire anche in momenti differenti (cfr. paragrafo 5.5).

5.5 DIFFERIMENTO DEI SERVIZI

I singoli servizi oggetto dell’Appalto Specifico possono avere un inizio di erogazione posticipato, in funzione della scadenza dei relativi contratti eventualmente in essere con altri Fornitori.

Il “Set Minimo di Servizi” **per ciascun immobile** oggetto dell’OPF, deve comunque rispettare le seguenti due condizioni:

1. almeno uno dei servizi del “Set Minimo di Servizi” deve iniziare contestualmente con la firma del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6) ed avere quindi durata pari a 48 mesi (cfr. paragrafo 5.1);
2. i rimanenti servizi del “Set Minimo di Servizi” devono iniziare entro e non oltre il 18° (diciottesimo) mese successivo alla firma del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6) e avranno comunque un’unica scadenza coincidente quella del/i servizio/i di cui al precedente punto 1.

I servizi non rientranti nel “Set Minimo di Servizi” devono essere definiti al momento dell’affidamento dell’Appalto Specifico e possono avere un inizio di erogazione posticipato ma avranno comunque una durata di erogazione del servizio che rimane fissata nel termine dei 48 mesi dall’inizio dell’esecuzione del primo servizio (cfr. paragrafo 5.1).

5.6 INCENTIVO ALL’ATTIVAZIONE MULTIPLA

In ordine al conseguimento degli obiettivi di risparmio derivanti da una reale gestione integrata dell’immobile, per gli immobili in cui vengono attivati almeno 8 (otto) Servizi Operativi a canone (ad esclusione del Servizio di Presidio Tecnologico di cui al paragrafo 7.1.10 e del Servizio di Presidio di Pulizia di cui al paragrafo 7.2.2), l’Amministrazione potrà beneficiare per il suddetto immobile di un ulteriore sconto, rispetto a quello definito in fase di gara, pari al **1,5%** da applicarsi su tutti i prezzi dei servizi ordinati a canone (compresi i servizi di Presidio Tecnologico e Presidio Pulizia), come descritto nel paragrafo 8.1.

Tale incentivo è garantito solo all’atto dell’emissione dell’Ordine Principale di Fornitura, considerando la totalità dei servizi ordinati con lo stesso per ogni immobile, comprendendo anche i servizi ad attivazione posticipata; in tal caso l’Amministrazione potrà beneficiare dello sconto a partire dalla data di attivazione dell’ottavo servizio.

Resta inteso che il beneficio dello sconto rimane fino a quando rimangono attivi almeno 8 servizi tra quelli sopra indicati.

5.7 ITER DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L’iter di attivazione dei servizi prevede i seguenti step:

- a) *(nel caso di unico aggiudicatario)* dopo aver inserito il proprio fabbisogno nel “Configuratore”, l’Amministrazione deve emettere una Richiesta Principale di Fornitura (RPF);

(nel caso di due aggiudicatari) dopo aver individuato il Fornitore affidatario dell’Appalto Specifico utilizzando il “Configuratore” sulla base del proprio fabbisogno, l’Amministrazione deve emettere una Richiesta Principale di Fornitura (RPF);

- b) il Fornitore, una volta ricevuta la RPF, deve verificare e comunicare all'Amministrazione la correttezza della stessa ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione;
- c) nel caso di RPF corretto, ove ricorrano i presupposti, il Fornitore deve elaborare e trasmettere all'Amministrazione il "Progetto di assorbimento" atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);
- d) in seguito alla ricezione del "Progetto di assorbimento", l'Amministrazione emette l'Ordine Principale di Fornitura (OPF);
- e) una volta ricevuto e accettato l'OPF correttamente compilato, il Fornitore deve effettuare il sopralluogo;
- f) successivamente al sopralluogo, il Fornitore deve elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano Dettagliato delle Attività (PDA);
- g) una volta ricevuto il PDA, l'Amministrazione deve valutare il PDA e comunicare al Fornitore eventuali evidenze;
- h) il Fornitore deve recepire nel PDA le eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- i) l'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna in contraddittorio.

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi e il contenuto di ognuno dei documenti.

5.7.1 RICHIESTA PRINCIPALE DI FORNITURA (RPF)

A valle dell'individuazione del Fornitore, l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione del servizio presente nell'Accordo Quadro tramite l'emissione della Richiesta Principale di Fornitura, attraverso il Sistema (cfr. paragrafo 1.1 del Capitolato d'Oneri e Allegato 12 - Regole sistema e-Procurement), nel rispetto dei contenuti minimi e delle modalità di invio previste nel presente Capitolato Tecnico.

La richiesta è un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema.

Nella compilazione della RPF occorre porre particolare attenzione a:

1. presenza del Grande Immobile tra gli immobili oggetto della RPF situati nello stesso territorio comunale (cfr. paragrafo 5.2);
2. dichiarazione della prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile (nel caso di uffici) e/o all'utilizzo degli immobili da parte di Istituzioni Universitarie Pubbliche e Enti-Istituti di Ricerca (cfr. paragrafo 5.3);
3. conformità della Richiesta al "Set Minimo" (cfr. paragrafo 5.4);
4. conformità alle condizioni previste nel paragrafo 5.5. in caso di differimento dei servizi.

L'Amministrazione dovrà indicare nella RPF il nominativo del R.U.P. e il nominativo del D.E.C. di cui al paragrafo 4, anche ai fini di supportare il Fornitore nelle successive fasi di esecuzione del/i sopralluogo/ghi.

La compilazione dei campi previsti nel suddetto documento è da ritenersi obbligatoria pena la non validità della Richiesta e il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

Inoltre, per poter ritenersi valida, l'Amministrazione dovrà allegare alla RPF la seguente documentazione integrativa obbligatoria firmata digitalmente:

1. il "Configuratore" (cfr. paragrafo 5), nel quale sono indicati tutti i parametri utilizzati per la definizione del Canone, nonché l'eventuale "Importo a Consumo" (cfr. paragrafo 5.7.4);
2. ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, un documento firmato digitalmente con i dati relativi al personale impiegato eventualmente da assorbire, ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., secondo le indicazioni previste nel CCNL di riferimento;
3. ove non ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, un documento firmato digitalmente con la dichiarazione che non si applica la 'clausola sociale' e le rispettive motivazioni;
4. un documento che integra il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" (DVRI standard - Allegato 3), riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi.

Il Fornitore, a seguito della ricezione di una RPF, dovrà:

- controllare la validità formale della RPF, verificando che sia firmata digitalmente e che corredata dalla documentazione di cui ai precedenti punti 1, 2, 3 e 4;
- comunicare all'Amministrazione la validità o meno della RPF, a mezzo di posta elettronica certificata (PEC), entro e non oltre **10 giorni** naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della RPF;
- nel caso di validità della RPF, richiedere all'Amministrazione la visione dei luoghi in cui effettuare i servizi richiesti;
- nel caso di validità della RPF, alle condizioni di cui al precedente punto elenco, trasmettere all'Amministrazione il "Progetto di assorbimento" atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);
- nel caso in cui sia l'unico aggiudicatario del Lotto (cfr. paragrafo 22 del Capitolato d'Oneri) e in base al valore risultante dal "Configuratore", verificare e comunicare all'Amministrazione, entro i medesimi termini e con le stesse modalità definite nei precedenti punti, la possibilità/impossibilità di accettare la RPF in riferimento alla residua capienza dell'Accordo Quadro.

Il mancato adempimento di uno o più dei suddetti obblighi determina la non validità della RPF e, quindi, il mancato affidamento dell'Appalto Specifico al Fornitore. Nel caso in cui vi siano state inadempienze rispetto ai precedenti punti elenco imputabili al Fornitore e che hanno provocato la non validità della RPF, l'Amministrazione dovrà comunicare tali inadempienze a Consip S.p.A. per l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.1) e per le opportune determinazioni in merito. In tal caso la procedura – e i relativi obblighi - precedentemente descritta deve essere rieseguita con riferimento all'eventuale secondo aggiudicatario sempre previa accettazione e presentazione da parte di quest'ultimo del "Progetto di assorbimento" secondo le modalità precedentemente descritte.

Nel caso di differimento dei servizi (cfr. paragrafo 5.5), ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, l'Amministrazione dovrà inviare almeno 15 giorni naturali

e consecutivi prima dell'inizio di ciascuno dei servizi posticipati, a mezzo di posta elettronica certificata (PEC), un documento con i dati relativi al personale impiegato eventualmente da assorbire, ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., secondo le indicazioni previste nel CCNL di riferimento.

Il Fornitore è tenuto a rispondere con gli stessi termini e le stesse modalità previste in fase di RPF.

La mancata presentazione del "Progetto di assorbimento" determina la mancata attivazione del servizio con inizio differito, l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.1) e le opportune determinazioni in merito da parte di Consip S.p.A.

5.7.2 ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)

Dopo aver ricevuto la conferma della validità della RPF (e della capienza dell'Accordo Quadro nel caso di unico aggiudicatario), previa ricezione del "Progetto di assorbimento" presentato dal Fornitore, l'Amministrazione può emettere l'Ordine Principale di Fornitura, di durata complessiva pari a 4 (quattro) anni dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

L'OPF è il documento che regola i rapporti di fornitura fra l'Amministrazione e il Fornitore e deve essere formalizzato tramite il Sistema. È un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema, dovrà essere firmato digitalmente ed inviato al Fornitore tramite il Sistema allegando il "Configuratore" (cfr. paragrafo 5). La compilazione dei campi previsti nel suddetto documento e l'invio del "Configuratore" sono da ritenersi obbligatori pena la non validità dell'OPF e il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito allo stesso.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OPF entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di ricezione del "Progetto di assorbimento" del personale soggetto alla clausola sociale, ovvero, nel caso in cui non ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, dalla data di conferma di validità della RPF, la relativa RPF perde la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

L'Amministrazione ha la facoltà, da esercitarsi entro 1 (un) giorno lavorativo dall'invio e/o dalla trasmissione dell'OPF, di revocare l'OPF stesso, avvalendosi dello stesso strumento utilizzato per l'invio. Trascorso il predetto termine, l'OPF è irrevocabile e il Fornitore è tenuto a dare esecuzione ai servizi richiesti, salvo quanto di seguito previsto.

Ricevuto l'OPF, il Fornitore deve:

- controllare la corrispondenza dell'OPF con la Richiesta Principale di Fornitura, verificando il corretto riferimento nell'OPF al numero di RPF;
- controllare che il "Configuratore" allegato all'OPF sia lo stesso allegato alla RPF;
- controllare la validità dell'OPF in base a quanto definito nel presente paragrafo, verificando la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione;
- entro e non oltre 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'OPF, può accettarlo o comunicare all'Amministrazione, attraverso il Sistema, l'impossibilità di dare esecuzione all'OPF non valido/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto;
- nel caso di validità dell'OPF, presentare una garanzia definitiva di cui al paragrafo 22.2 del Capitolato d'onori contestualmente alla suddetta comunicazione, pena l'applicazione della penale c.4) di cui all'Appendice 3.

Trascorso il predetto termine di **4 giorni** lavorativi dalla ricezione dell'OPF, qualora il Fornitore non effettui alcuna comunicazione all'Amministrazione, l'OPF è da ritenersi accettato ed il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione all'OPF stesso.

La data di inizio erogazione dei servizi va concordata con l'Amministrazione e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3). In ogni caso, l'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro e non oltre 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.7.6. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione non potrà essere comunque superiore a 60 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF.

Eventuali ritardi nell'inizio dell'erogazione dei servizi daranno luogo alla penale di cui all'Appendice 3, lett. p.3) al presente Capitolato Tecnico.

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordine Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante Ordini Aggiuntivi all'Ordine Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto nel paragrafo 5.7.5.

Si precisa che la scadenza dell'Accordo Quadro determina l'impossibilità di procedere all'emissione di successivi OPF.

Inoltre, in base al valore degli OPF e in riferimento alla residua capienza dell'Accordo Quadro, la Consip ha la facoltà di revocare gli OPF che eccedono gli importi massimi del lotto, così come disciplinato al paragrafo 22 del Capitolato d'oneri.

5.7.3 PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)

Entro e non oltre **10 giorni naturali** e consecutivi dalla data di accettazione dell'OPF (salvo diverso accordo tra le parti), il Fornitore ha l'obbligo di effettuare il sopralluogo presso gli immobili oggetto dell'OPF congiuntamente con il Direttore dell'Esecuzione per prendere conoscenza degli immobili in cui effettuare i servizi. A seguito del sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

Il mancato rispetto del termine sopra indicato, relativamente alla data di esecuzione del sopralluogo, determina l'applicazione della relativa penale prevista all'Appendice 3, lett. p.1).

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve individuare eventuali impianti e/o sistemi edilizi che necessitano di attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli stessi e poi redigere la "*Relazione Tecnica degli interventi*" secondo il modello riportato in Appendice 8, nella quale va riportato un sunto delle attività di manutenzione straordinaria da proporre all'Amministrazione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti e dei sistemi edilizi oggetto del contratto. La relazione deve contenere quindi l'individuazione e la quantificazione di massima di tutte le attività manutentive proposte e ritenute necessarie che, se autorizzate dall'Amministrazione, devono essere gestite tramite Ordini di Attività, secondo la procedura riportata nel paragrafo 6.6.1, senza l'applicazione di alcuna franchigia a carico del Fornitore. Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione, la quale può anche non dare seguito alle proposte stesse o affidarne l'esecuzione a fornitori terzi (gli impianti/sistemi edilizi oggetto dell'OPF eventualmente sottoposti a interventi manutentivi da parte di fornitori terzi dovranno essere presi in carico dal Fornitore dal momento della riconsegna degli stessi all'Amministrazione e trattati alla stregua di tutti gli altri).

Qualora gli impianti/sistemi edilizi non risultassero funzionanti o solo in parte funzionanti, in modo da non consentire lo svolgimento delle attività ordinarie manutentive, ciò dovrà risultare nella suddetta relazione. In caso contrario gli

eventuali vizi o difetti che dovessero manifestarsi successivamente verranno considerati come dovuti a trascuratezza del Fornitore, che dovrà provvedere alla loro eliminazione.

Nella fase di sopralluogo il Fornitore prende quindi conoscenza degli immobili in cui effettuare i servizi al fine di redigere il Piano Dettagliato delle Attività (PDA), che rappresenta quindi il documento che formalizza la “configurazione dei servizi” in termini di modalità operative e gestionali e che riepiloga i corrispettivi economici dei servizi offerti.

Il PDA e la “*Relazione Tecnica degli interventi*” devono essere redatti dal Fornitore e presentati obbligatoriamente all’Amministrazione, a mezzo e-mail, entro e non oltre 14 giorni naturali e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo.

La mancata consegna del PDA e della “*Relazione Tecnica degli interventi*” nei termini sopra definiti determina l’applicazione della relativa penale di cui all’Appendice 3, lett. p.2).

È compito del D.E.C verificare che all’interno di tutte le sezioni del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell’Amministrazione.

Il PDA si intende comunque approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C.

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

Sezione Introduttiva

Tale sezione deve riportare dati e informazioni che consentano di identificare:

- l’Amministrazione;
- l’Unità di Gestione: per esempio, dati identificativi (codifica), dati localizzativi (indirizzo), informazioni funzionali (destinazione d’uso) etc.
- i servizi richiesti per ogni immobile

Sezione Tecnica

Tale sezione, per ogni immobile, deve riportare almeno:

- i parametri di erogazione relativi alla conduzione degli impianti di climatizzazione (cfr. paragrafi 7.1.4 e 7.1.5);
- la relazione relativa ai servizi di disinfestazione (cfr. paragrafo 7.2.3);
- il dimensionamento del servizio di raccolta conferimento e smaltimento rifiuti speciali (cfr. paragrafo 7.2.4);
- i tipi di coltura, i prodotti di consumo e le attrezzature previste nel servizio di Manutenzione del verde (cfr. paragrafo 7.2.5);
- le misure di gestione ambientale che il Fornitore intende adottare nel corso dell’esecuzione dei servizi, come descritte in Offerta Tecnica;
- l’“*Elenco dei prodotti pulizia*” e relative schede tecniche che il Fornitore si impegna ad utilizzare nel rispetto del d.m. 24 maggio 2012 del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come presentati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 15 del Capitolato d’Oneri);
- la “*Relazione manutenzione del verde*” che il Fornitore si impegna ad applicare nel rispetto del D.M. 13 dicembre 2013 del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, di cui al paragrafo 7.2.5.1.

- la “*Relazione Tecnica degli interventi*” di cui sopra;
- le ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio, tenendo conto di eventuali elementi migliorativi offerti in Offerta Tecnica.

Sezione Economica

Tale sezione, per ogni immobile, deve riportare al minimo:

- un quadro sintetico generale dei servizi attivati, in base alle esigenze rilevate con il sopralluogo e/o manifestate dall’Amministrazione;
- i dati di consistenza relativi a ciascun servizio, con indicazione chiara ed inequivocabile nel caso di discostamenti rispetto ai dati di consistenza utilizzati dall’Amministrazione per la determinazione del canone di ciascun servizio;
- la data di inizio di erogazione di ogni servizio;
- per ogni servizio, il dettaglio delle Attività Ordinarie; quindi le attività con relativa frequenza, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), il luogo e l’oggetto su cui va effettuata l’attività (edificio, impianto, macchina, etc.), la durata dell’attività stessa, le misure di gestione ambientale eventualmente adottate;
- il corrispettivo spettante al Fornitore per i servizi richiesti, in particolare i corrispettivi per le Attività Ordinarie, con indicazione di tutti i parametri utilizzati per la definizione del Canone, nonché l’eventuale “*Importo a Consumo*” (cfr. paragrafo 5.7.4) stanziato per la remunerazione delle Attività Straordinarie.

Nel processo di redazione del PDA vale il principio della continuità del servizio, ciò significa che la pianificazione temporale delle attività deve tenere conto delle azioni effettuate dal precedente Fornitore del servizio stesso qualora ve ne sia evidenza. In caso contrario, le attività vanno previste nel PDA entro 30 giorni naturali e consecutivi dall’inizio di erogazione del relativo servizio. Resta inteso che il Fornitore deve sempre e comunque garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi, tramite il D.E.C., con eventuali fornitori a cui è subentrato.

Sezione Gestionale

Tale sezione deve riportare al minimo i dati e le informazioni di seguito riportate:

- orari (inizio e fine) del Contact Center presidiato da operatori telefonici e concordato con l’Amministrazione (cfr. paragrafo 6.3.1);
- numero telefonico previsto per la Reperibilità (cfr. paragrafo 6.4);
- recapiti del Gestore del Servizio;
- calendario lavorativo per immobile e per servizio, con esplicitazione delle modalità operative, i giorni, gli orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell’anno per l’erogazione dei servizi;
- eventuali variazioni di orario rispetto a quanto inizialmente prescritto nel Capitolato Tecnico;
- qualora sia attivato il servizio di Reception e qualora offerto in gara (cfr. paragrafo 7.3.1), nominativi e turnazione degli addetti che sono in possesso - ovvero devono essere in possesso entro 3 mesi dall’inizio di erogazione del servizio - di attestazione “*Addetto Antincendio*” relativamente al livello di rischio (basso, medio, elevato) indicato dall’Amministrazione ai sensi del D.M. 10 marzo 1998;
- informazioni necessarie per far sì che l’erogazione dei servizi non intralci le normali attività svolte dall’Amministrazione;

- organigramma per immobile, con esplicitazione delle risorse impiegate per singolo servizio, la relativa qualifica e livello di inquadramento, la mansione, il contratto collettivo di riferimento e il monte ore settimanale per ogni addetto all'erogazione dei servizi;
- le attività, le modalità operative e le condizioni di esecuzione che il presidio tecnologico deve svolgere, preventivamente concordate con l'Amministrazione (cfr. paragrafo 7.1.10);
- i livelli di servizio proposti in Offerta Tecnica (cfr. sub-criteri 3.18, 3.19, 3.20, 3.21 e 3.22) con esplicitazione delle modalità con le quali l'Amministrazione eseguirà il controllo sui servizi operativi, secondo quanto descritto al paragrafo 18 della Relazione Tecnica. In tale sezione va specificata la frequenza dei controlli a campione per la rilevazione e dimensione del campione da sottoporre a ispezione (cfr. paragrafo 11.2.8, punto 2).

Nel caso di differimento dei servizi (cfr. paragrafo 5.5) potranno essere svolti ulteriori sopralluoghi e il PDA dovrà essere aggiornato e integrato a cura del Fornitore, con le informazioni non disponibili al momento dell'OPF, e successivamente essere sottoposto per accettazione alla firma dell'Amministrazione.

5.7.4 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare qualsiasi tipo di Attività che prevede la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone, è necessario che l'Amministrazione abbia destinato uno specifico importo forfetario da utilizzare "a consumo".

L'importo forfetario a consumo può essere stanziato:

- in fase di emissione dell'OPF;
- in un momento successivo all'emissione dell'OPF, purché nel periodo di validità ed efficacia dell'Accordo Quadro, tramite Ordine Aggiuntivo all'OPF.

L'importo forfetario a consumo non può essere di valore superiore al 30% dell'importo dell'Ordine Principale di Fornitura e degli Ordini Aggiuntivi relativi alle Attività Ordinarie (a canone) dei servizi attivati.

Detto importo è vincolante per le Amministrazioni per il 60% se indicato in sede di OPF e per l'intero importo se indicato nell'Ordine Aggiuntivo.

L'"Importo a Consumo" complessivo stanziato, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza ai fini della verifica di capienza dell'Accordo Quadro.

Si precisa che, nel caso in cui l'Amministrazione non indichi nell'OPF l'"Importo a Consumo" complessivo stanziato, la singola Attività Straordinaria potrà essere erogata solo a seguito dell'emissione di un Ordine Aggiuntivo all'OPF (vedi successivo paragrafo), previa emissione di un Ordine di Attività (cfr. paragrafo. 6.6.1).

5.7.5 ORDINE AGGIUNTIVO ALL'OPF (OA)

Nel corso della durata dell'OPF possono essere apportate variazioni allo stesso purché siano rispettate le prescrizioni di cui al presente Capitolato.

In particolare, le variazioni che comportano un incremento dell'importo complessivo dell'OPF possono essere recepite solo se l'Accordo Quadro è attivo e se non è stata ancora esaurita la relativa capienza.

Le variazioni che non comportano un incremento del valore economico dell'OPF possono essere invece attuate, anche dopo la scadenza/esaurimento dell'Accordo Quadro, purché entro i limiti di durata dell'Ordine.

Le variazioni rispetto a quanto già stipulato possono riguardare:

- 1) attivazione di un Servizio Operativo non previsto nell'OPF;
- 2) variazione delle specifiche di erogazione dei servizi (per esempio variazione del monte ore relativo al servizio di Presidio Tecnologico);
- 3) variazioni delle consistenze dell'Unità di Gestione originaria (mq, n° estintori, ecc.), anche a seguito del sopralluogo (cfr. paragrafo 5.7.3) oppure a seguito della costituzione dell'Anagrafica Tecnica;
- 4) aumento dell'"Importo a Consumo", di cui al paragrafo 5.7.4, eventualmente stanziato in fase di emissione dell'OPF, qualora tale importo sia stato raggiunto e ci sia la necessità di incrementarlo;
- 5) stanziamento dell'"Importo a Consumo", di cui al paragrafo 5.7.4, nel caso in cui l'Amministrazione non abbia stanziato tale importo in fase di emissione dell'OPF.

L'Ordine Aggiuntivo all'OPF (OA) è quindi il documento telematico con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordine Principale di Fornitura a seguito di variazioni.

L'Amministrazione potrà emettere:

- un "Ordine Aggiuntivo", nel caso di variazioni di cui ai precedenti punti 1), 2), 3);
- un "Ordine Aggiuntivo semplificato", nel caso di variazioni di cui ai precedenti punti 4) e 5).

L'emissione di un Ordine Aggiuntivo deve rispettare le condizioni previste al paragrafo 5.7.2 per gli OPF e, nel caso dell'aggiunta di uno o più immobili (precedente punto 3), deve rispettare anche le condizioni di cui ai paragrafi 5.2, 5.3 e 5.4, pena la nullità dell'OA.

L'Ordine Aggiuntivo deve inoltre riportare necessariamente il riferimento al numero di Ordine Principale di Fornitura, pena la nullità dello stesso.

Una volta ricevuto l'OA, il Fornitore deve verificare che rispetti le condizioni sopra descritte ed entro e non oltre 4 giorni lavorativi accettarlo o comunicare all'Amministrazione, attraverso il Sistema, l'impossibilità di dare esecuzione all'OA non valido/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto.

Con riferimento ai punti 2) e 3) si specifica che, qualora risultino variazioni in detrazione, debitamente motivate dall'Amministrazione, che comportino scostamenti in difetto dell'importo indicato nell'OPF e/o nei relativi Ordini Aggiuntivi, deve essere emessa una nota di credito di importo pari alla variazione del canone rispetto a quanto determinato in precedenza.

Una volta accettato, l'Ordine Aggiuntivo diventa pertanto parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso. Le variazioni comportano altresì l'aggiornamento, a cura del Fornitore, del PDA (cfr. paragrafo 5.7.3) che deve essere successivamente sottoposto per accettazione alla firma dell'Amministrazione. Gli aggiornamenti devono essere effettuati in modo che l'Amministrazione abbia una chiara visione delle variazioni introdotte (in termini di contenuti sia prestazionali sia economici). Oltre all'efficacia e alla chiarezza nella consultazione delle informazioni relative alla "configurazione di servizio vigente", il Fornitore deve garantire la rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del PDA intersorsi. Si precisa che le variazioni di cui al punto 3) comportano anche l'aggiornamento del Verbale di Consegna. Anche per l'aggiornamento del Verbale di Consegna il Fornitore deve garantire la rintracciabilità di tutte le variazioni intercorse.

Nel caso di variazioni di cui ai precedenti punti 1), 2), 3), prima dell'emissione dell'OA, l'Amministrazione dovrà integrare il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" (DVRI standard - Allegato 6), riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi.

5.7.6 VERBALE DI CONSEGNA

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'immobile/gli immobili in cui dovranno essere espletati i servizi per tutta la durata dell'OPF.

Il Verbale predisposto secondo il modello riportato in Appendice 5 al presente documento deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve 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 deve contenere l'elenco della documentazione tecnica di legge in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: libretto di centrale, libretti d'impianto, dichiarazioni conformità D.Lgs. 37/2008, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPESL, etc.) e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali). 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 deve essere allegata, pena la non validità dello stesso, la polizza assicurativa di cui al paragrafo 27 del Capitolato d'oneri.

Al Verbale di Consegna deve essere allegato il Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e i seguenti documenti (laddove previsti relativamente ai servizi oggetto dell'OPF), **pena la non validità dello stesso:**

- per i servizi di manutenzione degli impianti di climatizzazione, copia conforme dell'iscrizione dell'impresa che assume il ruolo di Terzo Responsabile (cfr. paragrafi 7.1.4.2 e 7.1.5.2) alla Camera di Commercio o all'Albo degli Artigiani, di cui al D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 ed abilitata con riferimento alle lettere c) e d) e, per gli impianti a gas, alla lettera e) dell'art. 1, comma 2 del suddetto Decreto;
- per i servizi di manutenzione degli impianti di climatizzazione, copia conforme per l'impresa che assume il ruolo di Terzo Responsabile per impianti con potenza >350 kW della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa all'attività di gestione e manutenzione degli impianti termici o della certificazione in corso di validità rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, per la categoria "OG11 - Impianti tecnologici" o per la categoria "OS 28 - Impianti termici e di condizionamento" (cfr. paragrafi 7.1.4.2 e 7.1.5.2);
- per i servizi di manutenzione degli impianti di climatizzazione, copia conforme di apposito patentino di abilitazione, rilasciato da un'autorità individuata dalla legge regionale, come previsto dall'art. 287 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i., per gli operatori che effettuano la conduzione di impianti con potenza >232 kW (cfr. paragrafi 7.1.4.2 e 7.1.5.2);
- per i servizi di manutenzione degli impianti di climatizzazione e/o per i servizi di manutenzione degli impianti antincendio, copia conforme del certificato di iscrizione al "Registro telematico nazionale" per imprese e persone che effettuano attività su apparecchiature e impianti che contengono 3 kg o più di gas fluorurati ad

effetto serra, di cui all'art. 15 del D.P.R. 16 novembre 2018, n. 146 e s.m.i. (cfr. paragrafi 7.1.3.1, 7.1.4.1, 7.1.5.1 e 7.1.8.2);

- per i servizi di manutenzione degli impianti di elevatori, copia conforme del certificato di abilitazione previsto dall'art. 15 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 e s.m.i. (cfr. paragrafo 7.1.7.1);
- Schede Tecniche e Schede di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici da utilizzare nei servizi di derattizzazione e disinfestazione (cfr. paragrafo 7.2.3) riportanti il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute;
- per il servizio di Smaltimento e conferimento a raccolta rifiuti speciali, certificato di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006 (cfr. paragrafo 7.2.4);
- per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi (cfr. paragrafo 7.2.4.1), copia conforme del Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") dell'autista, ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i.;
- per il servizio di Reception, qualora offerto in gara (cfr. paragrafo 7.3.1), le attestazioni di "addetto antincendio rischio medio, 8 ore" per gli addetti alla reception indicati nel PDA; qualora non disponibili, tali attestazioni possono essere prodotte entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.21);
- per i servizi di Facchinaggio esterno/traslochi previsti dalla Legge 298/1974, iscrizione all'Albo provinciale degli autotrasportatori di cose per conto di terzi (cfr. paragrafo 7.3.3).

La mancanza di almeno uno dei suddetti documenti che determinerà la nullità del Verbale di Consegna e, quindi, non permetterà la formalizzazione della presa in carico dell'immobile/gli immobili, comporterà **le opportune determinazioni in merito da parte di Consip S.p.A.**

Il Verbale di Consegna deve contenere anche il cronoprogramma concordato tra le Parti ai fini dell'applicazione dell'art. 35, comma 18, del D.Lgs. n.50/2016.

Al Verbale di Consegna deve essere inoltre allegato il primo Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1); esso deve inoltre riportare l'elenco nominativo e il livello di accesso del personale dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 6.1).

Per quanto attiene ai servizi che prevedono la corresponsione di un Canone la cui erogazione è posticipata (cfr. paragrafo 5.5), la presa in carico dei relativi beni/immobili deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Analogamente, qualora si verificasse una modifica della consistenza dell'Unità di Gestione originaria, o in caso di attivazione di servizi per immobili diversi da quelli di cui all'OPF, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto anche per i nuovi immobili, secondo le modalità precedentemente illustrate, e allegato al relativo Ordine Aggiuntivo.

Il Verbale di Consegna deve prevedere le seguenti sezioni il cui contenuto è dettagliato nel modello di verbale riportato in Appendice 5 al presente documento.

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi attivati per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione, nel rispetto di quanto previsto nei paragrafi 5.4 e 5.5.

- **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 delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo Direttore Operativo può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione deve essere indicato il dettaglio della documentazione tecnica presa in carico dal Fornitore e, inoltre, devono essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che il D.E.C. o suo Direttore Operativo eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. 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 e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito dell'OPF (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei Direttori Operativi e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Sistema Informativo e al Contact Center, nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center (cfr. paragrafo 6.3) e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 6.4). Infine, qualora entro la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna il D.E.C. decidesse di non autorizzare l'esecuzione di una o più delle attività proposte dal Fornitore nella "Relazione Tecnica degli interventi" allegata al PDA (cfr. paragrafo 5.7.3), la cui mancata esecuzione possa oggettivamente incidere nella determinazione dei livelli di servizio, tali circostanze devono essere chiaramente esplicitate in questa sezione.

- SEZIONE 3: Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dal Capitolato d'Oneri, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordine, 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 dall'art. 80 del Codice e specificate nell' Accordo Quadro.

L'autorizzazione al subappalto viene richiesta dal Fornitore alla Consip S.p.A. prima della redazione del Verbale di Consegna che, invece, contiene unicamente i servizi ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati, nonché gli estremi del suddetto provvedimento autorizzativo della Consip stessa.

5.7.7 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni/immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia secondo il modello di cui all'Appendice 6 al Capitolato Tecnico e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione relativa al servizio di Anagrafica Tecnica;
- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata, dal Fornitore all'Amministrazione, relativa al Sistema informativo;
- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio.

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del Direttore dell'Esecuzione, il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri.

6. SERVIZI DI GOVERNO

I Servizi di Governo sono i servizi relativi alle prestazioni e alle attività trasversali dell'appalto che, pur non facendo parte in senso stretto delle attività operative, risultano fondamentali per ottenere una gestione coordinata ed integrata di tutti i servizi erogati nell'ambito degli appalti di servizi di *facility management* e degli Appalti Specifici in particolare.

I Servizi di Governo devono garantire la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti di gestione e di supporto che, unitamente alla struttura organizzativa adottata, devono costituire un efficace "sistema di governo" finalizzato alla piena conoscenza del "sistema edificio-impianto" e dei servizi ad esso rivolti, provvedendo ad una efficace ed efficiente gestione della manutenzione del patrimonio immobiliare, alla programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

I Servizi di Governo forniscono inoltre all'Amministrazione gli strumenti, le competenze tecniche finalizzate al miglioramento funzionale di edifici ed impianti e le soluzioni per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i Servizi Operativi.

Fanno parte dei "Servizi di Governo" i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali e le modalità operative sono dettagliati all'interno dei successivi paragrafi:

- A) Implementazione e Gestione del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 6.1);
- B) Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo 6.2);
- C) Gestione del Contact Center (cfr. paragrafo 6.3);
- D) Reperibilità e Pronto Intervento (cfr. paragrafo 6.4);
- E) Programmazione e Controllo Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5);
- F) Gestione Attività ordinarie e straordinarie (cfr. paragrafo 6.6).

6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Obiettivo del servizio è la gestione dei flussi informativi tra il Fornitore e l'Amministrazione, in modo da garantire alla stessa la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Pertanto, il Fornitore deve implementare, mettere a disposizione delle Amministrazioni e utilizzare un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, che consenta:

- la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione attraverso un'opportuna condivisione delle informazioni;
- il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi (controllo delle attività e misurazione delle performance) erogati, tramite appositi *tools* di elaborazione dati;
- la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti presi in carico dal Fornitore;
- la pianificazione, la gestione e la consuntivazione delle attività;
- la consultazione del PDA, del Verbale di Consegna, delle anagrafiche, degli Ordini di Attività e di tutto quanto

altro eventualmente indicato in Offerta Tecnica e/o di interesse per l'Amministrazione;

- il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati.

Nella Relazione Tecnica, al paragrafo 15, il Fornitore descrive le funzionalità e le caratteristiche del Sistema Informativo che intende rendere disponibile e accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza del Contratto e costantemente gestito e implementato.

6.1.1 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione dei servizi. Il ritardo darà luogo all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.4). In caso di mancato funzionamento del servizio e/o di mancato aggiornamento dei dati caricati a sistema si applica stessa penale di cui sopra.

L'Amministrazione deve formalizzare l'elenco nominativo e il livello di accesso del proprio personale abilitato all'interno dell'apposita sezione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

Entro 20 giorni naturali e consecutivi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema per il personale abilitato. Il corso può essere effettuato anche mediante videoconferenza o formazione e-learning, previo accordo con l'Amministrazione. Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.5).

L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica per cui si rimanda al paragrafo 6.2.

Il Sistema Informativo proposto deve 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 dal Fornitore in sede di Relazione Tecnica. Ne consegue che, durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti di fornitura, il Fornitore deve provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema d'uso e di modularità del Sistema stesso.

Alla scadenza del contratto il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, in formato standard (XML, ASCII o MS Office), tutti i dati raccolti e gestiti dal Sistema Informativo.

6.1.2 REQUISITI TECNICO FUNZIONALI

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, il Fornitore può fare riferimento alla UNI 10951:2001.

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura 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 devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la struttura dei dati, i livelli e le modalità di accesso degli utenti al Data Base dovranno essere esplicitamente dettagliati dal Fornitore nella Relazione Tecnica.

Il Sistema Informativo deve prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- collegamento telematico tra Amministrazione e Fornitore che consenta una costante interrelazione per la gestione delle informazioni attraverso un supporto on-line;
- navigazione ed accesso ai dati;
- interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- gestione documentale tramite specifiche funzioni per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- supporto ai servizi “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica”, “Gestione del Contact Center”, “Reperibilità e Pronto Intervento”, “Programmazione e Controllo Operativo delle Attività”, “Gestione Ordini Attività Ordinarie e Straordinarie”:
- gestione dei costi, in modo da consentire l’aggregazione e la ripartizione dei costi secondo la logica dei centri di costo e/o degli immobili oggetto del servizio.

6.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL’ANAGRAFICA TECNICA

Ai fini di una corretta erogazione dei servizi di *facility management* è necessaria la conoscenza quantitativa e qualitativa degli immobili oggetto dell’Ordine Principale di Fornitura e degli Ordini Aggiuntivi, delle apparecchiature che compongono gli impianti e del loro stato manutentivo. A tal fine, il Fornitore deve provvedere alla Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica del sistema edificio-impianto, limitatamente alle parti visibili degli impianti e relativi componenti ed elementi per tutti i servizi di manutenzione ordinati, attraverso le attività di acquisizione dati, rilievo e censimento architettonico e degli elementi tecnici, restituzione grafica sul Sistema Informativo e aggiornamento/modifica dati (anche in funzione delle attività di manutenzione svolte).

Tale servizio si attiva automaticamente con l’OPF e risulta composto dal:

1. servizio di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Architettonica con specifiche uniche indipendentemente dal servizio di manutenzione attivato;
2. servizio di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Impiantistica le cui specifiche ed il grado di approfondimento variano in funzione del servizio di manutenzione attivato.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l’attività di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica sono:

- la verifica della presenza, della validità e della completezza della documentazione fornita dall’Amministrazione con l’eventuale integrazione della stessa;
- una puntuale conoscenza degli elementi, dei componenti e del sistema edificio-impianto nel quale sono inseriti i singoli elementi impiantistici ed edili che permetta, successivamente, una immediata individuazione e valutazione di ogni elemento e componente;
- il controllo della corrispondenza della suddetta documentazione allo stato di fatto;
- una razionale collocazione dei dati (dati, disegni, informazioni, ecc.) all’interno del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 6.1), che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse classi ed

unità tecnologiche, alle potazioni di lavoro, alle componenti di arredo e alle attrezzature poste in ogni singolo ambiente;

- l'individuazione di indici quantitativi e qualitativi degli spazi/impianti;
- una più efficiente erogazione di servizi operativi;
- una ottimale pianificazione, oltre che una efficace gestione delle attività, con il raggiungimento di economie di esercizio del complesso di attività, anche in termini di efficienza e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, oltre che di riduzione degli impatti ambientali.

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica sono l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo (acquisizione dati). In particolare, in questa fase, devono essere acquisite e censite dal Fornitore le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche acquisendo dati e/o documentazione presso gli Uffici Tecnici dell'Amministrazione) necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di:

- acquisire presso l'Amministrazione i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di funzionamento, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli immobili/impianti oggetto dell'OPF e dell'OA a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento;
- raccogliere, catalogare e mantenere lo scadenario di tutta la documentazione soggetta a rinnovo (certificati ed autorizzazioni) correlata agli impianti gestiti.

Ove si riscontrino carenze documentali relative ai servizi attivati, il Fornitore è tenuto a prestare all'Amministrazione tutta l'assistenza necessaria per l'ottenimento delle certificazioni di legge, con la sola esclusione delle eventuali progettazioni.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Relazione Tecnica, e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti, censiti, restituiti ed aggiornati.

La classificazione dei componenti e degli impianti deve rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290:1981 e deve prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti tecnici più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti, i dati relativi alla consistenza e allo stato di conservazione del patrimonio oggetto del servizio devono aggiornare per tutta la durata del contratto.

L'Amministrazione, così come illustrato all'interno del paragrafo 6.1 "Implementazione e Gestione del Sistema Informativo", deve 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 deve essere chiaramente funzionale ai servizi oggetto dell'OPF, in particolare deve essere funzionale alle unità di misura utilizzate per la quantificazione dei servizi stessi.

Resta inteso che, al termine del rapporto contrattuale, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione. Il Fornitore 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.

Qualora presso l'Amministrazione risulti già presente integralmente o parzialmente il patrimonio informativo oggetto del servizio, la documentazione relativa deve essere presa in carico dal Fornitore.

In particolare, se l'Amministrazione dovesse essere già in possesso dell'Anagrafica Architettonica e/o Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni), il Fornitore deve provvedere alla corretta migrazione dei dati finalizzata al popolamento delle tabelle del proprio Sistema Informativo.

6.2.1 ANAGRAFICA ARCHITETTONICA

Obiettivo del servizio è la costituzione e gestione, per tutta la durata dell'OPF, di un'anagrafica architettonica e un'anagrafica delle postazioni di lavoro e degli arredi.

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire i rilievi interni dei singoli ambienti degli immobili o porzioni di essi costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote 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 edificio/i (ad esempio nel caso di impianti di sicurezza e controllo accessi localizzati solo al piano terra dell'edificio), il rilievo architettonico deve comunque riguardare tutte le superfici relative all'/agli edificio/i, dal piano interrato e/o seminterrato fino alla copertura (ove accessibile).

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

- superfici esterne (aree esterne);
- superfici interne nette e lorde, volumi lordi, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- distribuzione delle Aree Omogenee all'interno di ogni singolo immobile;
- superfici finestrate, ove presenti, per ogni singola Area Omogenea;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- n° di punti (sedie, scrivanie, armadi, wc, ecc.), come definiti nel paragrafo 8.4 dell'Allegato 10 – Prezzi, e loro disposizione all'interno di ogni singola Area Omogenea;
- indice di occupazione (dato dal rapporto tra la somma delle superfici di impronta dei singoli punti all'interno dell'i-esima Area Omogenea e la superficie netta della stessa);
- ubicazione delle postazioni di lavoro;
- tipologia e dimensione degli arredi;
- tipologia delle apparecchiature e dei terminali TLC;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Il servizio comprende il rilevamento “a vista” dello stato di conservazione e adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza (es. verifica dell’esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti, verifica della sussistenza delle condizioni di sicurezza disposte dalle normative, ecc.).

6.2.2 ANAGRAFICA IMPIANTISTICA

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve censire i singoli componenti ed eseguire i rilievi sul campo al fine di avere gli elementi necessari a verificare:

- le consistenze degli impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- l’ubicazione fisica degli impianti;
- le caratteristiche tecniche degli impianti (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali, dati di targa, etc.);
- le caratteristiche funzionali degli impianti (modalità e schemi di funzionamento).

Laddove, in funzione del servizio attivato, sia previsto il rilascio di un Attestato di Prestazione Energetica (APE), devono essere ricomprese nell’Anagrafica Impiantistica tutte le informazioni richieste a tale scopo secondo quanto definito dal D.Lgs. 63/2013 e s.m.i.;

Oggetto di rilievo e censimento sono quindi i macro componenti ed i terminali delle classi impiantistiche presenti negli immobili di ciascuna Unità di Gestione, compresi i locali tecnologici a supporto (ad es. Centrali Termiche, Cabine Elettriche, Sottostazioni di Condizionamento, etc.).

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 devono essere 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, etc.).

Per ogni componente soggetto a rilievo visivo, in relazione al Servizio di Manutenzione attivato, devono 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.

Il servizio comprende anche il rilevamento “a vista” dello stato di conservazione e adeguamento normativo degli impianti e delle relative condizioni di sicurezza (verifica dell’esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti; verifica della rispondenza della singola unità tecnologica alla normativa tecnica di funzionamento e di sicurezza; individuazione per ciascuna unità tecnologica interessata della data entro la quale occorre richiedere agli Enti preposti la prossima visita ispettiva di legge, ecc.).

In concomitanza con l’attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli immobili e impianti relativi ai servizi attivati, deve essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento normativo e relative condizioni di sicurezza. Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione e sullo stato funzionale dei componenti impiantistici. Tale giudizio è finalizzato sia allo sviluppo della più opportuna strategia manutentiva che alla pianificazione e preventivazione delle singole attività manutentive occorrenti. I criteri associati alla valutazione sintetica dello stato di conservazione e di adeguamento normativo devono essere

indicati dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Capitolato d'oneri). Lo stato conservativo degli elementi tecnici e di adeguamento normativo deve essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

6.2.3 RESTITUZIONE INFORMATIVA DEI DATI GRAFICI ED ALFANUMERICI

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata e delle relative informazioni contenute in file alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

Per quanto riguarda il rilievo architettonico, l'attività di restituzione deve prevedere al minimo le planimetrie di tutti i piani e livelli di ogni singolo edificio, con posizionamento dei componenti principali e dei terminali oggetto del Servizio di Manutenzione attivato, e le planimetrie di centrali, sottostazioni, locali e quadri, se i componenti rientrano tra quelli oggetto del servizio.

Per quanto riguarda il rilievo impiantistico, l'attività di restituzione deve prevedere al minimo:

- documenti di disposizione funzionali;
- documenti di disposizione topografica, con l'individuazione e l'indicazione dei terminali impiantistici e di tutta la distribuzione.

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

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

Devono 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 nei paragrafi precedenti.

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad (nell'ultima versione disponibile sul mercato);
- formato grafico vettoriale PDF; adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta;
- formato cartaceo, previa esplicita e motivata richiesta.

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione. Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che sia possibile derivarne tutte le informazioni utili e devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalla normativa tecnica di riferimento.

L'archiviazione dei dati nel database del Sistema Informativo deve essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianto previsto dalla norma UNI 8290:1981.

Ciascuna delle categorie impiantistiche associate ai Servizi di Manutenzione attivabili deve essere restituita su appositi layer di restituzione grafica, la cui classificazione deve essere concordata con l'Amministrazione.

Le planimetrie devono contenere, oltre ai blocchi rappresentativi dei componenti e dei terminali impiantistici, anche:

- il codice alfanumerico identificativo di ciascun impianto, 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 devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste.

6.2.4 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Tecnica (Architettonica ed Impiantistica) devono essere raccolti e consegnati formalmente in maniera completa all'Amministrazione entro e non oltre **120 giorni naturali e consecutivi** dalla data di inizio erogazione dei servizi risultante dal Verbale di Consegna.

Il termine di consegna dell'Anagrafica Tecnica potrà essere eventualmente prorogato, in accordo con l'Amministrazione, per un massimo di 60 giorni naturali e consecutivi

La consegna dell'Anagrafica Impiantistica relativa ad un servizio di manutenzione con attivazione differita (cfr. paragrafo 5.5) o di un Ordine Aggiuntivo (cfr. paragrafo 5.7.5), deve avvenire entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'inizio di erogazione del servizio stesso. I tempi di consegna non sono cumulabili, quindi risultano indipendenti dal numero di Servizi di Manutenzione attivati.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.12).

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione ha a disposizione 30 giorni naturali e consecutivi per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi rispetto allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento di tali osservazioni, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati. Allo scadere di tale ultimo termine, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.12).

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per tutta la durata dei singoli ordini, tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica sia Architettonica che Impiantistica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati deve essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione alle attività che, effettuate su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o variazioni dei beni oggetto del servizio. L'immissione dei dati deve essere effettuata entro un termine massimo di 7 giorni naturali e consecutivi dall'esecuzione dell'attività stessa. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.13).

Le informazioni contenute nell'Anagrafica Tecnica devono essere utilizzate oltre che per l'aggiornamento del PDA e del POA, 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, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione 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;
- la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

In caso di mancata consegna del report nel rispetto del termine sopra indicato, si applica al Fornitore la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.14).

6.3 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un **Contact Center dedicato attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, opportunamente dimensionato, progettato e integrato al Sistema Informativo di cui al paragrafo 6.1.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi di cui all'Ordine Principale di Fornitura. In caso di ritardo nell'attivazione e/o malfunzionamento, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 13, lett. p.6).

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6), devono accedere al servizio mediante ciascuno dei seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero fax dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore;
- il portale web;
- altre modalità proposte in Offerta Tecnica.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di 'gestione delle chiamate' (cfr. paragrafo 6.3.1) e di 'tracking delle richieste' (cfr. paragrafo 6.3.2).

6.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Il Contact Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – per un intervallo di tempo di 10 ore al giorno, concordato con l'Amministrazione ed indicato nel PDA, con inizio orario compreso tra le ore 7:00 e le ore 9:00 e fine orario compreso tra le ore 17:00 e le ore 19:00.

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 ed e-mail, ferma restando la messa a disposizione di un numero telefonico per Reperibilità e Pronto Intervento (cfr. paragrafo 6.4).

La gestione delle chiamate deve prevedere almeno la registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo e la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

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

- a) richieste di intervento;
- b) ricezione degli ODA approvati dal Direttore dell'Esecuzione;
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli ODA;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- f) solleciti;
- g) reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire 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, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 6.4), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio, utilizzando il supporto di una Società esterna (Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012. Tali verifiche potranno essere effettuate anche a campione con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione e dei contratti di fornitura.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo a), l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta e contestualmente classifica e assegna il livello di priorità in base alla descrizione del richiedente.

In relazione al livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire **con personale specializzato** entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati ed eventualmente migliorati in Offerta Tecnica (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.15):

Tabella 2 – Tempi massimi del sopralluogo a seguito di chiamata

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di inizio del sopralluogo Servizi di Manutenzione Impianti e Mantenimento Edile	Tempo di inizio del sopralluogo restanti servizi operativi
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 4 ore dalla chiamata	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 1 giorno lavorativo dalla chiamata	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 1 giorno lavorativo dalla chiamata

Si precisa che:

- in caso di attivazione nell'immobile del servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, i tempi di inizio dei sopralluoghi dei servizi di manutenzione impianti sopra indicati sono da intendersi **pari a 15 minuti**.
- in caso di attivazione nell'immobile del servizio di Presidio Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, i tempi di inizio dei sopralluoghi del servizio di pulizia sopra indicati sono da intendersi **pari a 15 minuti**.

Durante il sopralluogo il Fornitore esegue l'eventuale messa in sicurezza e/o l'intervento tampone per i casi di emergenza ed urgenza ed individua il livello di programmabilità dell'intervento per tutti gli altri casi.

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza e, se possibile, il funzionamento della componente/impianto e che può comportare la variazione temporanea delle condizioni stabilite.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione, in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati o, se migliorativi, entro i tempi proposti in Offerta Tecnica, considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.16).

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione attraverso il Sistema Informativo, che prevede l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Tabella 3 – Tempi massimi per l'inizio dell'esecuzione delle attività

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione dell'attività
Indifferibile	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	L'attività deve essere avviata entro 6 giorni : - dalla data di effettuazione del sopralluogo, nel caso di attività a canone; - dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C., nel caso di attività extra-canone.
Programmabile a medio termine	L'attività deve essere avviata entro 14 giorni : - dalla data di effettuazione del sopralluogo, nel caso di attività a canone; - dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C., nel caso di attività extra-canone.
Programmabile a lungo termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 60 giorni : - dalla data di effettuazione del sopralluogo, nel caso di attività a canone; - dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C., nel caso di attività extra-canone.

Nel caso di mancato rispetto dei tempi sopra indicati per il sopralluogo e/o per l'inizio dell'esecuzione dell'attività verranno applicate le relative penali di cui all'Appendice 3.

Nel caso di un'attività extra-canone, sarà cura del Fornitore verificare la disponibilità economica per l'esecuzione dello stesso in base alle modalità di cui al paragrafo 6.6.

6.3.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo, che tiene traccia di tutte le comunicazioni.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 6.3.1.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Tabella 4 – Informazioni minime da registrare in base alla tipologia di chiamata

Tipologia di Chiamata	Informazioni minime da registrare
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ numero progressivo assegnato alla richiesta; ▪ data e ora della richiesta; ▪ motivo della richiesta; ▪ richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; ▪ identificativo dell’OPF di riferimento; ▪ edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l’intervento; ▪ stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); ▪ tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; ▪ livello di priorità assegnato.
b) Ricezione ODI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della ricezione dell’ODA; ▪ numero progressivo dell’ODA; ▪ numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato l’ODA pervenuto.
c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli ODI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ numero progressivo dell’ODA; ▪ 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 delle rispettive attività	<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"> ▪ numero progressivo dell’intervento/attività sollecitato/a; ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; ▪ motivo del sollecito.
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.

6.4 REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO

Per tutta la durata del contratto il Fornitore deve garantire la Reperibilità ed il Pronto Intervento per ovviare ad eventuali guasti e/o interruzioni del funzionamento degli impianti e per situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza al di fuori dell’ordinario orario di lavoro ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa. L’intervento è attivato su espressa chiamata da parte degli utenti, abilitati dall’Amministrazione e indicati in apposito elenco nominativo all’interno dell’apposita sezione del Verbale di Consegna.

Il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato negli intervalli di tempo non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Contact Center (cfr. paragrafo 6.3.1), da riportare nel Verbale di Consegna, e ad intervenire entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, in relazione al livello di priorità e di programmabilità dell’intervento, pena l’applicazione delle penali di cui all’Appendice 3, lett. p.7).

La Reperibilità ed il Pronto Intervento devono essere attivi per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Tutte le segnalazioni fatte a tale numero devono comunque essere comunicate al Contact Center dal Fornitore, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al paragrafo 6.3.2.

La remunerazione per la Reperibilità ed il Pronto Intervento (comprensivi di tutti gli oneri per diritto di chiamata, manodopera, viaggio, trasporto, costo chilometrico, indennità di trasferta, ecc.) è da ritenersi compresa nel canone dei servizi attivati.

6.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Elemento essenziale di un servizio integrato di *facility management* è la programmazione e il controllo operativo di tutte le attività (ordinarie e straordinarie) relative ai servizi attivati.

Nell'ambito di ciascun OPF, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività con l'obiettivo non solo di gestire le proprie risorse nel modo più ottimale possibile ma anche di permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

6.5.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), l'esecuzione di tutte le Attività Ordinarie (così come definite nei successivi paragrafi) previste nel PDA e delle Attività Straordinarie (così come definite nei successivi paragrafi) autorizzate relative ai servizi attivati, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire il corretto funzionamento degli impianti;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

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

1. Dati riepilogativi delle attività per tipologia, per servizio e per immobile
2. Descrizione delle attività per tipologia, per servizio e per immobile
3. Programmazione operativa delle attività dettagliata per tipologia, per servizio e per immobile
4. Programmazione delle attività gestionali

Il POA dovrà essere redatto integrandolo con le norme e le istruzioni tecniche di riferimento e con quanto prescritto dai manuali d'uso e manutenzione redatti dal costruttore degli impianti, degli apparecchi e dei dispositivi facenti parte degli impianti stessi, nonché dei mezzi e delle attrezzature da utilizzare nello svolgimento dei vari servizi.

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, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al periodo di riferimento, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di:

- Attività Ordinarie, elencate nell'Appendice 4, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite;
- Attività a Richiesta Programmabili;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva sotto franchigia dei servizi di manutenzione impianti, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva sopra franchigia dei servizi di manutenzione impianti, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività a Richiesta non Programmabili, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie in corso di esecuzione, la cui data di inizio è precedente alla consegna del POA e che sono programmate su più periodi di riferimento;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa sotto franchigia del servizio di mantenimento edile, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa sotto franchigia del servizio di mantenimento edile, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- eventuali attività tra quelle sopra elencate riprogrammate.

Il Fornitore deve realizzare un Sistema di monitoraggio delle prestazioni per consentire all'Amministrazione di effettuare il monitoraggio dell'effettiva esecuzione delle attività elencate nel POA e, in particolare, la rilevazione dei passaggi relativi al servizio di pulizia, così come descritto nel paragrafo 7.2.1.

Il sistema deve essere integrato con il sistema informativo (cfr. paragrafo 6.1) e deve essere disponibile per l'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale di Fornitura, essere gestito per tutta la durata del contratto ed essere perfettamente operativo alla data di avvio dei servizi. Il ritardo nell'attivazione del Sistema darà luogo all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.26).

Nella Relazione Tecnica il concorrente deve illustrare le caratteristiche e le modalità di funzionamento del sistema di monitoraggio delle prestazioni (cfr. paragrafo 17 della Relazione Tecnica).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel Programma Operativo delle Attività comportano le penali di cui all'Appendice 3, lett. p.10).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel Programma Operativo dovranno essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e dovranno essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il POA è un documento che formalizza anche i servizi gestionali da svolgere, che comprende pertanto la schedulazione, con rappresentazione grafica, delle seguenti attività:

- consegna del Verbale di Controllo;
- consegna dell'Anagrafica Tecnica;
- aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica;
- consegna del report sull'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica;
- consegna del Report LS;
- consegna del Piano di Formazione
- svolgimento dei corsi di formazione del personale;
- aggiornamento della relazione sui servizi di disinfestazione e derattizzazione;
- rilascio del Formulario di Identificazione del Rifiuto (FIR)
- consegna dei rapporti di tarature dei sistemi di pesa e/o dei rapporti di pesatura;
- predisposizione dei questionari relativi agli Indici di Qualità Percepita.

Il primo POA deve essere consegnato, a mezzo e-mail, contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordine Principale di Fornitura pena l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.8).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al Direttore dell'Esecuzione con un anticipo di **7 giorni naturali e consecutivi** rispetto all'inizio del bimestre di riferimento. Il mancato rispetto dei termini comporta l'applicazione della relativa penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.9).

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

Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 7 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione da parte del Direttore dell'Esecuzione.

L'aggiornamento del POA deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato o eventuali attività, previste nel programma bimestrale consegnato, ma non eseguite e quindi riprogrammate.

Il POA eventualmente aggiornato deve essere consegnato al Direttore dell'Esecuzione entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla data in cui è avvenuta la variazione. Il Direttore dell'Esecuzione può richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) in qualunque momento lo ritenga opportuno.

6.5.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività svolte dal Fornitore deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", che consiste in un elaborato mensile su base giornaliera ottenuto integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.

Il Verbale di Controllo deve riportare:

- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate (cfr. paragrafo 6.5.1);
- per ogni Attività Straordinaria ancora in corso, il riferimento al relativo Ordine di Attività (cfr. paragrafo 6.6.1);
- per ogni Attività Straordinaria eseguita, il riferimento alla relativa Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.6.2);
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o 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;
- l'elenco delle Attività Indifferibili (cfr. paragrafo 6.3.1), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel mese immediatamente precedente.

Al Verbale di Controllo deve essere allegato, per ogni servizio oggetto dell'OPF e successivi Ordini Aggiuntivi, un "documento di sintesi" contenente informazioni relative a:

- attività che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, effettuate nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi relative alla singola attività: data di esecuzione, descrizione sintetica, importo a consuntivo della singola attività, etc.);
- attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, effettuate nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi contenute nelle Schede Consuntivo Attività di cui al paragrafo 6.6.2 nonché l'importo complessivo delle attività approvate dal Direttore dell'Esecuzione nel mese in oggetto);
- importo cumulato complessivo di tutte le Attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone approvate dal Direttore dell'Esecuzione dalla presa in carico dei beni/immobili;
- *Importo a Consumo* rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato, a mezzo e-mail, entro il **giorno 5 di ogni mese** ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione e deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione attraverso il Sistema Informativo di cui al paragrafo 6.1.

Il mancato rispetto del termine di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.11).

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 svolte dal Fornitore.

E' compito del Fornitore aggiornare giornalmente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite anche in considerazione di eventuali verifiche che il Direttore dell'Esecuzione ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

6.6 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE

Le attività oggetto dei servizi operativi di cui al paragrafo 7 possono essere classificate in due diverse tipologie e remunerate in due diverse modalità, indicate e specificate nella seguente tabella.

Tabella 5 – Classificazione delle attività

Tipologia Attività	Servizi di Manutenzione Impianti	Servizio di Pulizia	Altri Servizi	Remunerazione
Attività Ordinarie	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria preventiva (cfr. paragrafo 7.1.1.1) • Manutenzione ordinaria correttiva sotto franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1.2) • Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di Base (cfr. paragrafo 7.2.1.2) • Attività a Richiesta Programmabili (cfr. paragrafo 7.2.1.2) • Presidio Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria preventiva di Mantenimento Edile (cfr. paragrafo 7.3.4.1) • Manutenzione ordinaria riparativa sotto franchigia di Mantenimento Edile (cfr. paragrafo 7.3.4.1) • Attività di Base e Attività a Richiesta Programmabili di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 7.2.3.1) • Attività ordinarie degli altri servizi (cfr. paragrafi 7.2.4.1, 7.2.5.2, 7.3.1.1, 7.3.2.1, 7.3.3.1) 	A CANONE
	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1.2) 		<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria riparativa sopra franchigia di Mantenimento Edile (cfr. paragrafo 7.3.4.1) 	EXTRA-CANONE
Attività Straordinarie	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione straordinaria (cfr. paragrafo 7.1.2) • Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività a Richiesta Non Programmabili (cfr. paragrafo 7.2.1.3) • Attività Straordinarie di Presidio Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività straordinarie degli altri servizi (cfr. paragrafi 7.2.3.3, 7.2.4.2, 7.2.5.3, 7.3.1.2, 7.3.2.2, 7.3.3.2, 7.3.4.2) 	

Il processo autorizzativo delle Attività Ordinarie e Straordinarie differisce a seconda che tali attività prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo extra-canone:

- a) per le Attività che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, il processo autorizzativo è estremamente semplificato in quanto il Fornitore stesso potrà dare corso all'attività informando il D.E.C. ma senza dover attendere alcuna autorizzazione. Esse sono formalizzate nel PDA, pianificate nel POA e controllate tramite Verbale di Controllo;
- b) le Attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone sono disciplinate da un processo autorizzativo che deve comprendere almeno le seguenti attività:
 - predisposizione degli Ordini di Attività (ODA), secondo il processo descritto al paragrafo 6.6.1;
 - monitoraggio del livello di erosione dell'importo forfetario a consumo di cui al paragrafo 5.7.4;
 - registrazione delle attività sul Sistema Informativo (cfr. paragrafo 6.6.1).;
 - redazione della Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.6.2).

Una volta ricevuta la richiesta/segnalazione/proposta, il Fornitore è tenuto ad effettuare le attività entro i tempi di indicati nel paragrafo 6.3.1 e, fatto salve le attività "indifferibili", al fine di valutare se tali attività eccedano o meno il valore della franchigia (cfr. paragrafo 6.6.3) deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare e, nel caso in cui sia prevista la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, deve comunicare all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto della richiesta/segnalazione/proposta sotto forma di un fac-simile di Ordine di Attività (ODA) compilato dal medesimo Fornitore secondo il modello di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato.

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività da eseguire, sia che essa preveda o meno la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, deve essere effettuata mediante segnalazione al Contact Center secondo le procedure di cui al paragrafo 6.3 o mediante segnalazione al numero dedicato alla Reperibilità di cui al paragrafo 6.4. Una volta

eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa.

Al fine di poter autorizzare qualsiasi tipo di attività che preveda la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, è necessario che l'Amministrazione abbia destinato un importo da utilizzare "a consumo" per l'esecuzione di dette attività, come specificato nel paragrafo 5.7.4. Nel caso in cui non sia stato definito l'"Importo a Consumo", il D.E.C. provvede, tramite Ordine Aggiuntivo, a formalizzare la variazione di importo destinato ad attività extra-canone.

Le Amministrazioni possono richiedere attività extra-canone se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, ad eccezione dei servizi di: Raccolta e conferimento a smaltimento rifiuti speciali, Facchinaggio interno, Facchinaggio esterno/Traslochi, Presidio Tecnologico e Presidio Pulizia.

6.6.1 ORDINE DI ATTIVITÀ (ODA)

La proposta di ODA deve essere predisposta preventivamente all'esecuzione e consegnata al D.E.C. per l'approvazione **entro 48 ore** dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti al paragrafo 6.3.1) o della richiesta/segnalazione, salvo diversa autorizzazione del D.E.C. medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.17).

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

La proposta di ODA deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, manodopera, costi della sicurezza). La preventivazione deve avvenire sempre a misura o in economia, utilizzando i prezzi predefiniti dei servizi indicati all'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri, i listini ed i corrispettivi della manodopera (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, gestite e liquidate come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva, che dovrà essere comunque prodotta nei modi e termini previsti per la Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2).

L'ODA deve contenere altresì i tempi di inizio e di completamento dell'attività. In caso di mancato rispetto dei tempi di inizio e completamento delle attività indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.18).

È compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività proposta, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando l'ODA così come predisposto dal Fornitore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.

Qualora l'Amministrazione decida di non dar corso alle attività, 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, si dovrà formalizzare la mancata approvazione aggiornando l'apposita sezione gestionale del PDA.

È compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'"Importo a Consumo" eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'OPF e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamento di un importo almeno pari al valore dell'attività tramite Ordine Aggiuntivo.

Qualora il D.E.C. intenda accettare l'ODA così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'ODA possa farsi fronte con l'"Importo a Consumo" (cfr. paragrafo 5.7.4).

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva l'ODA mediante sottoscrizione per accettazione e lo invia al Fornitore. Al contrario, se non dovesse sussistere copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Ordine Aggiuntivo all'OPF, di importo pari o superiore a quanto indicato nell'ODA, e ad inviarlo, debitamente sottoscritto per accettazione, al Fornitore.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto l'ODA ed aver verificato i livelli autorizzativi, provvede all'esecuzione dell'attività.

Per le attività classificate come "indifferibili", ovvero le attività atte a scongiurare eventi che possano mettere a rischio l'incolumità degli utenti (es. persone intrappolate in ascensore) e/o la funzionalità dell'immobile (es. improvvisi allagamenti) e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non essendo possibile la redazione di un preventivo, non è prevista l'emissione anticipata dell'ODA, che deve essere redatto dal Fornitore a consuntivo, dopo l'esecuzione dell'attività, se il consuntivo (calcolato utilizzando i Listini ed i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, a misura o in economia) eccede il valore della franchigia. L'ODA deve essere quindi consegnato per approvazione del Direttore dell'Esecuzione e debitamente sottoscritto per accettazione. Se l'importo dell'attività classificata come "indifferibile" non possiede la relativa copertura finanziaria, sarà cura del Direttore dell'Esecuzione successivamente variare o stanziare, se non previsto in fase di emissione dell'Ordine Principale di Fornitura, l'"Importo a Consumo" mediante emissione di Ordine Aggiuntivo a quest'ultimo.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione di attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Una volta eseguita l'attività extra-canone, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.6.2).

L'Ordine di Attività e la Scheda Consuntivo Attività, entrambi debitamente sottoscritti dal Direttore dell'Esecuzione per accettazione, dovranno essere allegati alla fattura.

6.6.2 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Per quanto attiene alle attività extra-canone terminate, il Fornitore deve effettuare, entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la Scheda Consuntivo Attività. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- riferimento all'ODA;
- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di programmabilità dell'attività (cfr. paragrafo 6.3.1);
- data e ora di inizio e di fine attività;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali utilizzati (in caso di attività eseguita in economia), con relative date di effettuazione e importo complessivo;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi (in caso di attività eseguita a misura), con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo dell'attività (in caso di attività gestite a corpo);

- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- l' "Importo a Consumo" così come indicato nell'OPF;
- l' "Importo a Consumo" eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività;
- l' "Importo a Consumo" rimanente.

La scheda, compilata in ogni sua parte, deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività ed allegata al Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 7.5.2) del mese di riferimento.

6.6.3 FRANCHIGIA A CARICO DEL FORNITORE

Si precisa che per le Attività Ordinarie di Manutenzione Correttiva, relativamente ai servizi di Manutenzione Impianti (di cui al paragrafo 7.1) e per le Attività Ordinarie di Manutenzione Riparativa (relativamente al servizio di Mantenimento Edile di cui al paragrafo 7.3.4) è prevista una **franchigia** a carico del Fornitore.

La franchigia costituisce il limite economico al di sotto del quale le suddette attività non devono essere compensate extra-canone perché risultano a carico del Fornitore e quindi comprese nel canone.

Nel caso in cui l'importo di ogni singola attività di cui sopra sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione è tenuta a retribuire il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa.

Esempio

Nel caso in cui il costo preventivato di un'attività di manutenzione sia di 500 Euro e il valore della franchigia relativa all'attività sia pari a 200 Euro, l'Amministrazione dovrà corrispondere al Fornitore l'importo residuo di 300 Euro.

Di seguito si riporta la tabella in cui sono indicati, per ciascun servizio che prevede la franchigia a carico del Fornitore, i relativi importi, che prevedono una percentuale fissa (calcolata sul canone annuale del servizio nell'OPF e negli eventuali OA) e un limite massimo.

Tabella 6 – Importi franchigie

SERVIZIO	IMPORTO FRANCHIGIA
Manutenzione Impianti Elettrici (cfr. paragrafo 7.1.3)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 850,00 €
Manutenzione Impianti di Raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 850,00 €
Manutenzione Impianti di Riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 850,00 €
Manutenzione Impianti Idrico Sanitari (cfr. paragrafo 7.1.6)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 500,00 €
Manutenzione Impianti Elevatori (cfr. paragrafo 7.1.7)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 900,00 €
Manutenzione Impianti Antincendio (cfr. paragrafo 7.1.8)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 500,00 €
Manutenzione Impianti Speciali (cfr. paragrafo 7.1.9)	10% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 600,00 €
Mantenimento Edile (cfr. paragrafo 7.3.4)	5% del canone annuale del servizio con un limite massimo di 150,00 €

7. SERVIZI OPERATIVI

I Servizi Operativi oggetto dell'appalto sono classificati secondo le seguenti macro categorie:

1. Servizi di Manutenzione Impianti (cfr. paragrafo 7.1)
 - a) Manutenzione Impianti Elettrici
 - b) Manutenzione Impianti di Climatizzazione - Raffrescamento
 - c) Manutenzione Impianti di Climatizzazione - Riscaldamento
 - d) Manutenzione Impianti Idrico Sanitari
 - e) Manutenzione Impianti Elevatori
 - f) Manutenzione Impianti Antincendio
 - g) Manutenzione Impianti Speciali
 - h) Presidio Tecnologico
2. Servizi di Igiene ambientale (cfr. paragrafo 7.2)
 - a) Pulizia
 - b) Presidio Pulizia
 - c) Derattizzazione e disinfestazione
 - d) Raccolta e conferimento a smaltimento rifiuti speciali
 - e) Manutenzione del verde
3. Altri Servizi operativi (cfr. paragrafo 7.3)
 - a) Reception
 - b) Facchinaggio Interno
 - c) Facchinaggio Esterno/Traslochi
 - d) Mantenimento edile

Il presente Capitolato propone un elenco di prestazioni minime richieste, nonché un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività che devono essere effettuate.

Attraverso la corretta erogazione dei servizi il Fornitore è tenuto comunque a garantire:

- l'ottemperanza alle disposizioni imposte dalla normativa tempo per tempo vigente, dal presente Capitolato Tecnico;
- la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna tramite Ordine Principale di Fornitura e Ordini Aggiuntivi;
- la piena disponibilità e fruibilità degli spazi;
- l'erogazione efficiente dei servizi in modo da trasmettere un'elevata immagine della singola Amministrazione in particolare e della Pubblica Amministrazione in generale.

Nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali:

- gestione dei rifiuti:
 - modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione;
 - gestione dei rifiuti pericolosi;

- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
- prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
- gestione dei materiali contenenti amianto (ACM);
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.

Il Fornitore deve pertanto provvedere alla adeguata formazione del personale su tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze. Il tutto in totale ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente.

Deve essere documentata presso l'Amministrazione la presenza di sistemi attivi per l'applicazione delle misure di gestione ambientale sugli aspetti indicati e lo svolgimento della formazione prevista.

7.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE IMPIANTI

La categoria "Servizi di Manutenzione Impianti" comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale e alla conservazione degli impianti delle Amministrazioni per i quali i servizi stessi sono stati attivati.

I Servizi di Manutenzione comprendono gli impianti e le attività di seguito elencati:

- a) Manutenzione Impianti Elettrici (cfr. paragrafo 7.1.3)
- b) Manutenzione Impianti di Climatizzazione - Raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4)
- c) Manutenzione Impianti di Climatizzazione - Riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5)
- d) Manutenzione Impianti Idrico Sanitari (cfr. paragrafo 7.1.6)
- e) Manutenzione Impianti Elevatori (cfr. paragrafo 7.1.7)
- f) Manutenzione Impianti Antincendio (cfr. paragrafo 7.1.8)
- g) Manutenzione Impianti Speciali (cfr. paragrafo 7.1.9)
- h) Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10)

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri e obblighi conseguenti alla presa in carico, allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività svolte. Tali attività dovranno essere effettuate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Ciascun servizio di manutenzione prevede attività di Manutenzione Ordinaria e attività di Manutenzione Straordinaria, remunerate attraverso il pagamento di un canone e di importi extra-canone, come definite nel paragrafo 6.6.

7.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA

Le attività di Manutenzione Ordinaria sono attività da effettuare durante il ciclo di vita degli impianti/apparecchiature, atte a mantenere l'integrità originaria, mantenere o ripristinarne l'efficienza, contenere il normale degrado d'uso e garantire la vita utile di tutti gli impianti e i loro componenti, facendo fronte ad eventi accidentali. Tali interventi non devono comunque modificare le caratteristiche originarie degli impianti e dei loro componenti, né la struttura essenziale e la sua destinazione d'uso.

La Manutenzione Ordinaria può essere:

- **Manutenzione Ordinaria preventiva** (cfr. paragrafo 7.1.1.1);
- **Manutenzione Ordinaria correttiva** (cfr. paragrafo 7.1.1.2).

La Manutenzione Ordinaria deve essere effettuata con personale qualificato o con personale professionalmente abilitato, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo e attività per attività vigente. I nominativi del personale impiegato e/o impiegabile nello svolgimento delle attività devono essere indicati nel Verbale di Consegna degli impianti (cfr. paragrafo 5.7.6) e, se sostituito, preventivamente comunicati all'Amministrazione.

Ove applicabile, la Manutenzione Ordinaria deve essere svolta in conformità alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 7 marzo 2012 (G.U. n. 74 del 28 marzo 2012) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "Criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi energetici per gli edifici, servizio di illuminazione e forza motrice, servizio di riscaldamento/raffrescamento".

7.1.1.1 Manutenzione Ordinaria preventiva

Le attività di Manutenzione Ordinaria preventiva sono attività eseguite a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti, necessarie a mantenere perfettamente efficienti tutti gli impianti ed i loro componenti e volte a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento degli stessi.

La Manutenzione Ordinaria preventiva include:

- la manutenzione programmata, eseguita in base ad un programma temporale stabilito;
- la manutenzione ciclica, effettuata in base a cicli di utilizzo predeterminati;
- la manutenzione di opportunità, eseguita in anticipo, rispetto all'occorrenza pianificata come conseguenza di un'attività imprevista, in corrispondenza di un'opportunità di intervento al fine di realizzare sinergie e sinergie nell'impiego di risorse economiche, tecniche ed organizzative;

e comprende:

Controlli funzionali e verifiche: operazioni effettuate sulla singola apparecchiatura o dispositivo o sull'impianto nel suo insieme, finalizzate a verificarne lo stato di funzionalità o a verificare la rispondenza di determinati parametri ai valori standard o di legge previsti.

Pulizia: intesa come azione manuale o meccanica di rimozione di sostanze depositate, fuoriuscite o prodotte dai componenti dell'impianto durante il loro funzionamento ed il loro smaltimento in discarica nei modi conformi alle leggi.

Sostituzione delle parti: sostituzione di quelle parti dell'impianto che risultano alterate nelle loro caratteristiche e che sono causa della non rispondenza alle prestazioni attese, quindi prevedibili e potenziali cause di avarie e/o guasti

improvvisi. Le parti, eventualmente sostituite dal Fornitore, devono avere caratteristiche uguali o migliori di quelle esistenti. In caso contrario la marca ed il modello delle parti da sostituire devono essere concordate con i tecnici dell'Amministrazione.

Smontaggio e rimontaggio: si tratta delle operazioni effettuate sulla singola apparecchiatura o dispositivo relativo agli impianti e necessarie per effettuare gli interventi di pulizia e sostituzione delle parti.

Noleggi: eventuali noli di attrezzature, macchine e/o macchinari propedeutici alle attività.

Materiali di consumo: prodotti e materiali necessari per effettuare le attività, dei quali si riporta, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, il seguente elenco:

- olii lubrificanti necessari durante il normale funzionamento delle apparecchiature;
- prodotti per l'ingrassaggio di parti meccaniche rotanti;
- disincrostanti, detergenti, solventi e sostanze chimiche in genere, nonché le attrezzature necessarie (scope, stracci, spugne, ecc.) per l'effettuazione degli interventi mirati alla migliore conservazione degli impianti e/o i locali ospitanti gli stessi;
- prodotti additivanti dell'acqua di alimentazione delle caldaie, dell'acqua sanitaria fredda, compresi i sali per la rigenerazione delle resine degli addolcitori;
- premistoppa e baderne per la tenuta prive di amianto;
- guarnizioni comuni delle valvole di intercettazione e delle rubinetterie;
- guarnizioni di tenuta delle camere di combustione delle caldaie, prive di amianto;
- vernici nelle qualità, quantità e colore necessarie per l'espletamento delle operazioni manutentive di ritocco e/o di sostituzioni previste nel presente Capitolato;
- viteria e rubinetteria d'uso;
- lampade di segnalazione installate su tutti i quadri elettrici;
- fusibili e morsetteria, targhette indicatrici dei quadri elettrici e sinottici;
- giunti, raccordi e materiale per eventuale ripristino di tratti di coibentazione relativamente alle reti di tubazioni;
- bulloneria e corsetteria cavetteria per gli impianti di terra;
- vaselina o sostanze specifiche per la ricopertura dei punti di connessione degli impianti di terra;
- organi di comando (pulsanti, interruttori, sezionatori) installati su quadri elettrici;
- tenute delle valvole di regolazione intercettazione installate sui corpi scaldanti;
- liquidi di consumo delle attrezzature per il mantenimento della funzionalità delle apparecchiature per il trattamento dell'acqua.
- ecc.

Il Fornitore, per ciascun componente/sottocomponente degli impianti oggetto del relativo servizio, dovrà eseguire tutte le attività di Manutenzione Ordinaria preventiva di cui all'Appendice 4 e riportate nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1).

Per tutti i tipi di impianti/apparecchiature, le attività devono essere eseguite conformemente ai manuali d'uso e di manutenzione indicate dal costruttore e/o dagli installatori, per garantire un rendimento efficace e rispondenza ai dati di progetto.

Per qualunque ulteriore elemento manutenibile/componente/sottocomponente non citato all'interno dell'Appendice 4 ma comunque afferente agli impianti oggetto del servizio, il Fornitore è tenuto ad eseguire le relative attività di manutenzione ordinaria nel rispetto delle norme tecniche di riferimento e/o delle istruzioni tecniche del costruttore/installatore dell'impianto.

Per qualunque ulteriore attività di manutenzione ordinaria necessaria o per ulteriore elemento/componente/sottocomponente manutenibile non presente all'interno dell'Appendice 4 afferente agli impianti oggetto del servizio, le relative attività e frequenze di manutenzione devono essere eseguite dal Fornitore nel rispetto:

- delle norme tecniche di riferimento (UNI - CEI – CTI - CIG – CEI9);
- dei manuali d'uso e manutenzione del costruttore;
- delle istruzioni tecniche dell'installatore.

Nel caso in cui la normativa vigente tempo per tempo, i manuali d'uso e manutenzione del costruttore dell'impianto o le istruzioni tecniche elaborate dall'installatore dell'impianto prevedano attività e/o frequenze maggiori, rispetto a quanto previsto all'interno dell'Appendice 4, il Fornitore deve utilizzare le frequenze e le attività previste dalle normative, dai manuali e/o dalle istruzioni tecniche elaborate dal costruttore/installatore.

Tali ulteriori maggiori attività e/o frequenze e/o componenti, integrative rispetto a quanto previsto nell'Appendice 4, sono prese in carico/svolte dal Fornitore senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, in quanto remunerate attraverso il canone, e devono essere inserite nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1).

In relazione alle informazioni rilevate durante le attività effettuate, il Fornitore può periodicamente modificare, esclusivamente in aumento, frequenze e verifiche presenti nell'Appendice 4.

7.1.1.2 Manutenzione Ordinaria correttiva

Le attività di Manutenzione Ordinaria correttiva sono attività, non ricomprese nella manutenzione ordinaria preventiva, eseguite a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di avarie e/o guasti improvvisi e non prevedibili, finalizzate a ripristinare la perfetta funzionalità degli impianti e volte a riportare la componente tecnologica nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.

Il valore della singola attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva è determinato utilizzando i Listini di Riferimento di cui al paragrafo 8.2 e i corrispettivi della manodopera di cui al paragrafo 8.3.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10), dal corrispettivo dovuto per le attività eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

Le attività di Manutenzione Ordinaria correttiva sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3.

Il processo autorizzativo per le attività di Manutenzione Ordinaria correttiva è riportato al paragrafo 6.6.

7.1.2 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Le attività di Manutenzione Straordinaria sono attività non predefinite, eseguibili su richiesta del Fornitore e/o dell'Amministrazione, secondo i tempi indicati nel paragrafo 6.3.1 e solo a seguito del processo autorizzativo riportato al paragrafo 6.6.

La Manutenzione Straordinaria consiste nella esecuzione di attività di:

- **Manutenzione per adeguamento**, attività/interventi per adeguamento normativo, tecnico e funzionale necessario a seguito di:
 - modifiche nell'utilizzo dell'impianto;
 - modifiche normative e legislative sopravvenute;
 - adeguamento alle norme di sicurezza prescritte dall'Ente di controllo o da altri Enti aventi autorità in merito;
 - ripristino della normale funzionalità degli impianti rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale.
- **Manutenzione migliorativa**, attività/interventi di miglioramento o piccola modifica che non incrementano il valore degli impianti e dei loro componenti.

Tutte le attività/interventi di Manutenzione Straordinaria che prevedono la sostituzione delle unità tecnologiche, ed eventualmente anche la sostituzione di componenti e/o sottocomponenti/apparecchiature, necessitano che queste abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti. La sostituzione, in questo secondo caso, deve essere concordata con il Direttore dell'Esecuzione.

Per l'esecuzione delle prestazioni suddette, il Fornitore è tenuto all'impiego di mezzi e attrezzature idonei a consentire l'effettuazione dei lavori senza creare danni alle opere ed agli impianti esistenti (compresi prati, piante, alberi, ed altro) ed a contenere al minimo la durata degli interventi (eventuali danni saranno a carico del Fornitore). Sarà onere dell'Amministrazione assicurare la fornitura di energia elettrica per i suddetti mezzi e attrezzature.

Per impianti non riconducibili alle voci di prezzo elencate nell'"Allegato 10 – Prezzi", ma comunque afferenti al servizio di manutenzione richiesto, l'Amministrazione potrà richiedere l'esecuzione di attività di manutenzione ordinarie previo preventivo sottoposto dal Fornitore, ricorrendo all'importo a consumo di cui al paragrafo 5.7.4. Nel caso di Attività di Manutenzione Correttiva su tali impianti è prevista la franchigia a carico del Fornitore così come indicata al paragrafo 6.6.3.

Nel caso in cui l'Amministrazione volesse aumentare le frequenze delle attività incluse nell'"Appendice 4 – Elenco attività", potrà richiederle previo preventivo sottoposto dal Fornitore, ricorrendo all'importo a consumo di cui al paragrafo 5.7.4.

Tali ulteriori impianti e attività dovranno essere inseriti nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1).

Le attività di Manutenzione Straordinaria non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3, sono remunerate attraverso un corrispettivo extra-canone e computate utilizzando i Listini di Riferimento e i Corrispettivi della Manodopera così come disciplinato ai paragrafi 8.2 e 8.3 del presente Capitolato.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) relativo agli impianti oggetto della Manutenzione Straordinaria, dal corrispettivo dovuto per le attività di Manutenzione Straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

Il processo autorizzativo per le attività di Manutenzione Straordinaria è riportato al paragrafo 6.6.

Al termine delle attività di Manutenzione Straordinaria il Fornitore dovrà aggiornare, ove necessario, l'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo. 6.2) da caricare successivamente nel Sistema informativo.

Il mancato rispetto dei tempi di realizzazione delle attività di Manutenzione Straordinaria indicati nell'Ordine di Attività (cfr. paragrafo 6.6.1), salvo deroga da parte del D.E.C., comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.18).

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo, con la formula del così detto sistema "chiavi in mano". Se l'attività necessita di autorizzazioni alla realizzazione da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.FF., ISPEL, ASL, ecc.), il Fornitore deve supportare l'Amministrazione nell'espletamento delle relative pratiche autorizzative, fermo restando che la stessa Amministrazione risulta titolare delle suddette autorizzazioni. L'inizio delle opere di realizzazione dell'intervento è subordinato al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie.

Le attività di Manutenzione Straordinaria che prevedono la sostituzione di componenti e/o sottocomponenti e/o apparecchiature, necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e non devono diminuire i parametri di comfort e il livello del servizio e la funzionalità degli impianti, né creare alcun tipo di disagio all'Amministrazione (se non espressamente e dettagliatamente proposto all'Amministrazione ed accettato dalla stessa).

La sostituzione, in tal caso, deve essere concordata con il D.E.C., i materiali e le parti di ricambio dovranno essere del tipo originale e di prima fornitura, e comunque del tipo consigliato dal costruttore.

7.1.3 MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **gestione, conduzione e manutenzione degli impianti elettrici** a servizio degli immobili, come definiti dalla Norma CEI 11-27 ("Lavori su impianti elettrici") e dalla Norma EN 50110 (11-48 e 11-49 "Esercizio degli impianti elettrici"), con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti elettrici e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 4 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione e Conduzione degli impianti elettrici (cfr. paragrafo 7.1.3.1);
2. Manutenzione ordinaria degli impianti elettrici (cfr. paragrafo 7.1.3.2);
3. Assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche (cfr. paragrafo 7.1.3.3);
4. Manutenzione straordinaria degli impianti elettrici (cfr. paragrafo 7.1.3.4);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.3.1 Gestione e conduzione degli Impianti Elettrici

Le attività di gestione e conduzione eseguite dal fornitore sugli impianti elettrici deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Il Fornitore è tenuto a garantire 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 12464-1 e s.m.i.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione per iscritto.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio devono essere effettuati tutti i controlli ed attuate le misure previste dalla normativa vigente; i controlli devono essere effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa.

Il Fornitore deve assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare al D.E.C. ogni anomalia o stato di pericolo.

Il Fornitore deve inoltre verificare 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 deve 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.

È fatto obbligo al Fornitore di 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.

Il Fornitore è tenuto inoltre a supportare ed assistere l'Amministrazione nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 e s.m.i. relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche.

Per gli operatori addetti al recupero di gas fluorurati ad effetto serra dai commutatori elettrici, come indicato nel paragrafo 5.7.6, il Fornitore dovrà allegare al Verbale di Consegna una copia del certificato di iscrizione al "Registro telematico nazionale" di cui all'art. 15 del D.P.R. 146/2018 e s.m.i.

Le attività di gestione e conduzione sono remunerate, insieme alle attività di manutenzione ordinaria, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.3.5.

7.1.3.2 Manutenzione ordinaria degli Impianti Elettrici

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione e conduzione, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.3.5.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

Nell'attività che prevede la sostituzione delle lampade, si deve preferire la tecnologia al LED o altra tecnologia equivalente.

7.1.3.3 Assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche

Il D.P.R. 22 ottobre 2001, n. 462 per i dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e i dispositivi di messa a terra di impianti elettrici prevedono che l'Amministrazione sottoponga gli impianti ogni cinque anni ad una serie di verifiche approfondite effettuate da parte di un Organismo notificato. Il Fornitore deve prestare assistenza e supporto per l'effettuazione di tali verifiche, fornendo anche l'attrezzatura e gli strumenti di misura necessari ed eseguendo le operazioni richieste. Il Fornitore dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione copia del Verbale rilasciato dall'Organismo notificato che ha effettuato la verifica, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.41).

Le prescrizioni tecniche impartite dall'Organismo notificato devono essere soddisfatte dal Fornitore entro i tempi prefissati, per quanto di propria competenza, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.42). Qualora fosse necessario un'attività correttiva e/o di adeguamento si rimanda a quanto disciplinato nei paragrafi 7.1.1.2 e 7.1.2.

Il Fornitore ha l'obbligo di tenere aggiornato il Sistema Informativo sulle scadenze temporali per l'effettuazione, impianto per impianto, delle verifiche periodiche e deve comunicare per iscritto al D.E.C. l'elenco degli impianti che, distintamente per ogni mese da gennaio a dicembre dell'anno successivo, devono essere sottoposti alla verifica di cui sopra. Sarà cura dell'Amministrazione concordare con il soggetto incaricato della verifica periodica le date di effettuazione delle verifiche stesse e a darne preavviso, anche telefonico, al Fornitore che è tenuto a partecipare.

Il corrispettivo riferito alle attività di assistenza e supporto svolte dal Fornitore per le visite deve considerarsi compreso nel valore del Canone di cui al paragrafo 7.1.3.5, mentre il compenso dell'Organismo notificato è a carico dell'Amministrazione.

7.1.3.4 Manutenzione straordinaria degli Impianti Elettrici

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia ordinato il servizio a canone e stanziato "Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.3.5 Modalità di remunerazione a canone - Impianti Elettrici

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione degli Impianti Elettrici (C_{ELT}) è calcolato come segue:

$$C_{ELT} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times q_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario annuo (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso ELT dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di impianto;

- q_i rappresenta la quantità relativa all'*i-esima* tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

7.1.3.6 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti Elettrici

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti elettrici non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{ELT}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR1 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.4 MANUTENZIONE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE - RAFFRESCAMENTO

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **gestione, conduzione e manutenzione degli impianti termici** per la climatizzazione estiva degli immobili, così come definiti dal decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 192 e dal decreto del Presidente della Repubblica n. 74/2013 e s.m.i., con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 5 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione e Conduzione degli impianti di raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4.1);
2. Terzo Responsabile per gli impianti di raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4.2);
3. Manutenzione ordinaria degli impianti di raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4.3);
4. Manutenzione straordinaria degli impianti di raffrescamento (cfr. paragrafo 7.1.4.4);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.4.1 Gestione e conduzione degli Impianti di Raffrescamento

Le attività di gestione e conduzione eseguite dal fornitore sugli impianti di raffrescamento deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Il Fornitore deve garantire le prescrizioni minime di comfort ambientale in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, richiesti dall'Amministrazione in base alla normativa tempo per tempo vigente ed entro i limiti di prestazione per cui è stato progettato l'impianto.

Qualora non presenti, è obbligo del Fornitore installare un sistema di controllo e monitoraggio, composto da almeno un misuratore/registratore della temperatura e dell'umidità relativa all'interno degli edifici oggetto dell'OPF. I misuratori/registratori devono essere installati almeno ogni 3.000 m³ lordi, nei locali e nella posizione scelti dall'Amministrazione. Il misuratore/registratore deve essere installato in ambienti con almeno un elemento terminale escludendo gli ambienti di solo transito.

Il misuratore/registratore deve avere al minimo le seguenti caratteristiche:

- essere costituito da una sezione di rilevamento e da una sezione di acquisizione e di memorizzazione dei valori di temperatura e umidità relativa in cui sia programmabile l'intervallo di tempo tra le varie acquisizioni ed il numero delle stesse;
- avere un errore di misurazione per la temperatura contenuto entro +/- 0,25°C;
- essere forniti con un certificato di calibrazione;
- essere idonei alla memorizzazione di un numero di acquisizioni necessarie alla copertura completa di almeno un Trimestre di Riferimento (le acquisizioni devono avvenire almeno ogni 30 minuti);
- essere in grado di trasferire i dati memorizzati ad un PC remoto per consentirne l'elaborazione per mezzo di un programma dedicato.

I misuratori/registratori dovranno essere installati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.23).

L'Amministrazione può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica della corretta taratura dei suddetti misuratori. La taratura deve essere effettuata dal Fornitore almeno una volta l'anno senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

I dati di temperatura e umidità rilevati dai misuratori/registratori possono essere utilizzati per l'applicazione delle penali sul Livello di Servizio (cfr. paragrafo 11.2.2) di cui all'Appendice 3.

Nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) il Fornitore è tenuto ad indicare i parametri di erogazione (Temperatura e Umidità Relativa) e relativa tolleranza del servizio che garantisce in ogni luogo/area/immobile oggetto del servizio, che comunque dovranno essere definiti dall'Amministrazione, nel rispetto della normativa di riferimento tempo per tempo vigente. A tal proposito, almeno 5 giorni naturali e consecutivi prima dell'inizio di ogni stagione estiva, il Direttore dell'Esecuzione, deve indicare al Fornitore:

1. la temperatura richiesta per ciascun luogo di fornitura;
2. le ore di raffrescamento e la loro distribuzione stagionale;
3. le date di prima accensione e ultimo spegnimento degli impianti.

L'Amministrazione, nel corso della durata del contratto, si riserva il diritto di richiedere al Fornitore variazioni di quanto indicato ai precedenti punti con preavviso di almeno 24 ore.

Il mancato rispetto degli obiettivi, dei tempi e dei parametri richiesti comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3.

Nel caso di mancata specificazione da parte del Direttore dell'Esecuzione, le prescrizioni minime di comfort ambientale, in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, sono definite dal decreto del Presidente della Repubblica n. 74/2013 e s.m.i. e dalla norma UNI/TS 11300.

L Le temperature rilevate e/o registrate dalle sonde di temperatura dei sistemi di telecontrollo esistenti e/o di futura installazione, potranno essere utilizzate dall'Amministrazione per contestare temperature insufficienti ed applicare le relative penali.

o spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di pre-accensione deve essere gestito dal Fornitore in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

Prima dell'inizio della stagione estiva, il Fornitore dovrà provvedere ad eseguire tutte le prove di funzionamento necessarie per constatare l'efficienza di tutti gli organi dei vari impianti, provvedendo a ripristinare il perfetto funzionamento delle componenti tecnologiche che dovessero risultare guaste o inefficienti, quindi, garantendone il loro funzionamento.

Gli operatori delle apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti 3 kg o più di gas fluorurati ad effetto serra devono verificare la predisposizione e l'aggiornamento del "Registro dell'apparecchiatura" di cui al D.P.R. 43/12 e s.m.i. Su tali apparecchiature dovranno essere eseguiti tutti i controlli previsti dalla normativa per le sostanze climalteranti. A tal proposito, come indicato nel paragrafo 5.7.6, il Fornitore dovrà allegare al Verbale di Consegna una copia del certificato di iscrizione al "Registro telematico nazionale" di cui all'art. 15 del D.P.R. 146/2018 e s.m.i.

Le attività di gestione e conduzione sono remunerate, insieme alle attività di manutenzione ordinaria, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.4.5.

7.1.4.2 Terzo Responsabile per gli Impianti di Raffrescamento

Il Fornitore, alla data di presa in consegna degli Impianti di Raffrescamento, formalizzata con la sottoscrizione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6), **assume la funzione di Terzo Responsabile** per gli impianti di climatizzazione estiva così come definito dall'art. 6 del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 74 e s.m.i.

Il Terzo Responsabile ha la responsabilità, derivante dal suddetto decreto, per gli impianti di climatizzazione estiva e deve disporre tutte le operazioni di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di efficienza energetica e secondo le prescrizioni riportate nei manuali d'uso e manutenzione redatti dal costruttore delle apparecchiature degli impianti di climatizzazione ovvero secondo la normativa UNI e CEI per quanto di competenza.

Il Terzo Responsabile deve essere un'impresa iscritta alla Camera di Commercio o all'Albo degli Artigiani, ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.M. 22 gennaio 2008, n. 37, ed abilitata con riferimento alle lettere c) e d) e, per gli impianti a gas, alla lettera e) dell'art. 1, comma 2 del suddetto Decreto.

Per gli impianti con potenza >350 kW, il Terzo Responsabile deve obbligatoriamente essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa alla attività di gestione e manutenzione degli impianti termici o della certificazione in corso di validità rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, per la categoria "OG11 - Impianti tecnologici" o per la categoria "OS 28 - Impianti termici e di condizionamento".

Per la conduzione di impianti con potenza >232 kW, il Fornitore deve disporre di personale con apposito patentino di abilitazione rilasciato da un'autorità individuata dalla legge regionale, come previsto dall'art. 287 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.

Il Fornitore, nello svolgimento del ruolo di Terzo Responsabile, è tenuto inoltre a:

- informare la Regione o Provincia autonoma competente per territorio, o l'organismo da loro eventualmente delegato, della delega ricevuta quale terzo responsabile, nella tempistica definita dal D.P.R. 74/13, della eventuale revoca o rinuncia dell'incarico e della decadenza nonché le eventuali variazioni sia della consistenza che della titolarità dell'impianto;
- accertare, al momento della presa in consegna dell'impianto per la climatizzazione estiva, la sussistenza o meno del "Libretto di impianto per la climatizzazione"; in ogni caso deve provvedere al suo reperimento e completamento in ogni sua parte;
- trascrivere sul "Libretto di impianto per la climatizzazione", nel corso della gestione, i dati relativi al funzionamento dinamico dell'impianto, relativamente ai parametri di funzionamento, agli interventi manutentivi effettuati e a tutto quanto previsto dal Libretto, che deve rispondere a quanto prescritto dal D.P.R. 74/2013, dal D.M. 10 febbraio 2014 e s.m.i.;
- gestire la reportistica relativa alle attività di controllo e manutenzione svolte su tutti gli impianti presi in consegna, con l'indicazione dettagliata di tutti gli interventi effettuati, sia pianificati, sia su guasto, e degli eventuali componenti sostituiti;
- garantire che il "Libretto di impianto per la climatizzazione" sia conforme a quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente;
- nel caso di visite di controllo dei funzionari degli enti preposti al controllo degli impianti (es. INAIL, ASL, VV.FF., ecc.), fornire l'assistenza necessaria per quanto richiesto e uniformare gli impianti alle disposizioni da essi impartite, nonché presenziare alle visite ispettive.

La mancata apposizione di firme, annotazioni, o quant'altro previsto normativamente sui libretti di impianto comporta l'applicazione della penale di cui all'Appendice 13, lett. p.39).

Il Terzo Responsabile deve rapportarsi con l'Amministrazione fornendo costante informazioni sull'andamento del servizio e su tutti i suoi aspetti gestionali ed impiantistici, con le modalità di monitoraggio previste dal presente Capitolato Tecnico nonché con le eventuali altre modalità da concordare.

L'assunzione del ruolo di Terzo Responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti di climatizzazione estiva da parte del Fornitore obbliga lo stesso a possedere i requisiti richiesti e ad espletare tutte le funzioni, le operazioni e le dichiarazioni, previsti dalla vigente normativa.

Si evidenzia inoltre che:

- eventuali provvedimenti adottati dalle autorità competenti saranno da ritenersi a carico del Terzo Responsabile, siano essi di carattere amministrativo, penale o civile;
- come previsto dall'art.34 comma 5 della legge 10/91 il terzo Responsabile è soggetto sanzionabile se, nel corso di una verifica dell'Ente locale prevista dall'Art.31 comma 3 della stessa, non mantiene il rendimento di combustione entro i limiti previsti dalla normativa vigente e non effettua la manutenzione ordinaria e straordinaria secondo le prescrizioni della vigente normativa UNI e CEI;
- come previsto dal D.P.R. 74/13, art. 6 comma 1 "in tutti i casi in cui nello stesso locale tecnico siano presenti generatori di calore oppure macchine frigorifere al servizio di più impianti termici, può essere delegato un unico terzo responsabile che risponde delle predette attività degli impianti".

7.1.4.3 Manutenzione ordinaria degli Impianti di Raffrescamento

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione e conduzione, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.4.5.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.4.4 Manutenzione straordinaria degli Impianti di Raffrescamento

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.4.5 Modalità di remunerazione a canone - Manutenzione Impianti di Raffrescamento

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione degli Impianti di Raffrescamento (C_{RAF}) è calcolato come segue:

$$C_{RAF} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times q_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso RAF - oppure (RIS+RAF)/2 - dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di impianto;
- q_i rappresenta la quantità relativa all' i -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

7.1.4.6 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti di Raffrescamento

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti di raffrescamento non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{RAF}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR2 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.5 MANUTENZIONE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE - RISCALDAMENTO

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di gestione, conduzione e manutenzione degli impianti termici per la climatizzazione invernale degli immobili, così come definiti dal decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 192 e dal decreto del Presidente della Repubblica n. 74/2013 e s.m.i., con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 5 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione e Conduzione degli impianti di riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5.1);
2. Terzo Responsabile per gli impianti di riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5.2);
3. Manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5.3);
4. Manutenzione straordinaria degli impianti di riscaldamento (cfr. paragrafo 7.1.5.4);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.5.1 Gestione e conduzione degli Impianti di Riscaldamento

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione eseguite dal fornitore sugli impianti di riscaldamento deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Il Fornitore deve garantire le prescrizioni minime di comfort ambientale in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, richiesti dall'Amministrazione in base alla normativa tempo per tempo vigente ed entro i limiti di prestazione per cui è stato progettato l'impianto.

Qualora non presenti, è obbligo del Fornitore installare un sistema di controllo e monitoraggio, composto da almeno un misuratore/registratore della temperatura e dell'umidità relativa all'interno degli edifici oggetto dell'ODA. I misuratori/registratori devono essere installati ogni almeno ogni 3.000 m³ lordi, nei locali e nella posizione scelti dall'Amministrazione. Il misuratore/registratore deve essere installato in ambienti con almeno un elemento terminale escludendo gli ambienti di solo transito.

Il misuratore/registratore deve avere al minimo le seguenti caratteristiche:

- essere costituito da una sezione di rilevamento e da una sezione di acquisizione e di memorizzazione dei valori di temperatura e umidità relativa in cui sia programmabile l'intervallo di tempo tra le varie acquisizioni ed il numero delle stesse;
- avere un errore di misurazione per la temperatura contenuto entro +/- 0,25°C;
- essere forniti con un certificato di calibrazione;

- essere idonei alla memorizzazione di un numero di acquisizioni necessarie alla copertura completa di almeno un Trimestre di Riferimento (le acquisizioni devono avvenire almeno ogni 30 minuti);
- essere in grado di trasferire i dati memorizzati ad un PC remoto per consentirne l'elaborazione per mezzo di un programma dedicato.

L'Amministrazione può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica della corretta taratura dei suddetti misuratori. La taratura deve essere effettuata dal Fornitore almeno una volta l'anno senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

I dati di temperatura e umidità rilevati dai misuratori/registratori possono essere utilizzati per l'applicazione delle penali sul Livello di Servizio (cfr. paragrafo 11.2.3) di cui all'Appendice 3.

I misuratori/registratori dovranno essere installati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.23).

Nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) il Fornitore è tenuto ad indicare i parametri di erogazione (Temperatura e Umidità Relativa) e relativa tolleranza del servizio che garantisce in ogni luogo/area/immobile oggetto del servizio, che comunque dovranno essere definiti dall'Amministrazione, nel rispetto della normativa di riferimento tempo per tempo vigente. A tal proposito, almeno 5 giorni naturali e consecutivi prima dell'inizio di ogni stagione invernale, il Direttore dell'Esecuzione, deve indicare al Fornitore:

1. la temperatura richiesta per ciascun luogo di fornitura;
2. le ore di riscaldamento e la loro distribuzione stagionale;
3. le date di prima accensione e ultimo spegnimento degli impianti.

L'Amministrazione, nel corso della durata del contratto, si riserva il diritto di richiedere al Fornitore variazioni di quanto indicato ai precedenti punti con preavviso di almeno 24 ore.

Nel caso di mancata specificazione da parte del Direttore dell'Esecuzione, le prescrizioni minime di comfort ambientale, in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, sono definite dal decreto del Presidente della Repubblica n. 74/2013 e s.m.i. e dalla norma UNI/TS 11300.

Il mancato rispetto degli obiettivi, dei tempi e dei parametri richiesti comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3.

Le temperature rilevate e/o registrate dalle sonde di temperatura dei sistemi di telecontrollo esistenti e/o di futura installazione, potranno essere utilizzate dall'Amministrazione per contestare temperature insufficienti ed applicare le relative penali.

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

Prima dell'inizio della stagione invernale, il Fornitore dovrà provvedere ad eseguire tutte le prove di funzionamento necessarie per constatare l'efficienza di tutti gli organi dei vari impianti, provvedendo a ripristinare il perfetto funzionamento delle componenti tecnologiche che dovessero risultare guaste o inefficienti, quindi, garantendone il loro funzionamento.

Gli operatori delle apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti 3 kg o più di gas fluorurati ad effetto serra devono verificare la predisposizione e l'aggiornamento del "Registro dell'apparecchiatura" di cui al D.P.R. 43/12 e s.m.i. Su tali apparecchiature dovranno essere eseguiti tutti i controlli

previsti dalla normativa per le sostanze climalteranti. A tal proposito, come indicato nel paragrafo 5.7.6, il Fornitore dovrà allegare al Verbale di Consegna una copia del certificato di iscrizione al “Registro telematico nazionale” di cui all’art. 15 del D.P.R. 146/2018 e s.m.i.

Le attività di gestione e conduzione sono remunerate, insieme alle attività di manutenzione ordinaria, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.5.5.

7.1.5.2 Terzo Responsabile per gli Impianti di Riscaldamento

Il Fornitore, alla data di presa in consegna degli Impianti di Riscaldamento, formalizzata con la sottoscrizione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6), **assume la funzione di Terzo Responsabile** per gli impianti di climatizzazione invernale così come definito dall’art. 6 del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 74 e s.m.i.

Il Terzo Responsabile ha la responsabilità, derivanti dal suddetto decreto, per gli impianti di climatizzazione invernale e deve disporre tutte le operazioni di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di efficienza energetica e secondo le prescrizioni riportate nei manuali d’uso e manutenzione redatti dal costruttore delle apparecchiature degli impianti di climatizzazione ovvero secondo la normativa UNI e CEI per quanto di competenza.

Il Terzo Responsabile deve essere un’impresa iscritta alla Camera di Commercio o all’Albo degli Artigiani, di cui al D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 ed abilitata con riferimento alle lettere C e D e, per gli impianti a gas, alla lettera E dell’art. 1, comma 2 del suddetto Decreto.

Per la conduzione di impianti con potenza >232 kW, il Fornitore deve disporre di personale con apposito patentino di abilitazione rilasciato da un’autorità individuata dalla legge regionale, come previsto dall’art. 287 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.

Per gli impianti con potenza >350 kW, il Terzo Responsabile deve obbligatoriamente essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa all’attività di gestione e manutenzione degli impianti termici o della certificazione in corso di validità rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, per la categoria “OG11” “Impianti tecnologici” o per la categoria “OS 28” “Impianti termici e di condizionamento”.

Il Fornitore, nello svolgimento del ruolo di Terzo Responsabile, è tenuto inoltre a:

- informare la Regione o Provincia autonoma competente per territorio, o l’organismo da loro eventualmente delegato, della delega ricevuta quale terzo responsabile, nella tempistica definita dal D.P.R. 74/13, della eventuale revoca o rinuncia dell’incarico e della decadenza nonché le eventuali variazioni sia della consistenza che della titolarità dell’impianto;
- accertare, al momento della presa in consegna dell’impianto per la climatizzazione invernale, la sussistenza o meno del “Libretto di impianto per la climatizzazione”; in ogni caso deve provvedere al suo reperimento e completamento in ogni sua parte;
- trascrivere sul “Libretto di impianto per la climatizzazione”, nel corso della gestione, i dati relativi al funzionamento dinamico dell’impianto, relativamente ai parametri di funzionamento, agli interventi manutentivi effettuati e a tutto quanto previsto dal Libretto, che deve rispondere a quanto prescritto dal D.P.R. 74/2013, dal D.M. 10 febbraio 2014 e s.m.i.;

- gestire la reportistica relativa alle attività di controllo e manutenzione svolte su tutti gli impianti presi in consegna, con l'indicazione dettagliata di tutti gli interventi effettuati, sia pianificati, sia su guasto, e degli eventuali componenti sostituiti;
- garantire che il "Libretto di impianto per la climatizzazione" sia conforme a quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente;
- nel caso di visite di controllo dei funzionari degli enti preposti al controllo degli impianti (es. INAIL, ASL, VV.FF., ecc.), fornire l'assistenza necessaria per quanto richiesto e uniformare gli impianti alle disposizioni da essi impartite, nonché presenziare alle visite ispettive.

La mancata apposizione di firme, annotazioni, o quant'altro previsto normativamente sui libretti di impianto comporta l'applicazione della penale di cui all'Appendice 13, lett. p.39).

Il Terzo Responsabile deve rapportarsi con l'Amministrazione fornendo costante informazioni sull'andamento del servizio e su tutti i suoi aspetti gestionali ed impiantistici, con le modalità di monitoraggio previste dal presente Capitolato Tecnico nonché con le eventuali altre modalità da concordare.

L'assunzione del ruolo di Terzo Responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti di climatizzazione invernale da parte del Fornitore obbliga lo stesso a possedere i requisiti richiesti e ad espletare tutte le funzioni, le operazioni e le dichiarazioni, previsti dalla vigente normativa.

Si evidenzia inoltre che:

- eventuali provvedimenti adottati dalle autorità competenti saranno da ritenersi a carico del Terzo Responsabile, siano essi di carattere amministrativo, penale o civile;
- come previsto dall'art.34 comma 5 della legge 10/91 il terzo Responsabile è soggetto sanzionabile se, nel corso di una verifica dell'Ente locale prevista dall'Art.31 comma 3 della stessa, non mantiene il rendimento di combustione entro i limiti previsti dalla normativa vigente e non effettua la manutenzione ordinaria e straordinaria secondo le prescrizioni della vigente normativa UNI e CEI;
- come previsto dal D.P.R. 74/13, art. 6 comma 1 *"in tutti i casi in cui nello stesso locale tecnico siano presenti generatori di calore oppure macchine frigorifere al servizio di più impianti termici, può essere delegato un unico terzo responsabile che risponde delle predette attività degli impianti"*.

7.1.5.3 Manutenzione ordinaria degli Impianti di Riscaldamento

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione e conduzione, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.5.5.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.5.4 Manutenzione straordinaria degli Impianti di Riscaldamento

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.5.5 Modalità di remunerazione a canone - Manutenzione Impianti di Riscaldamento

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di Conduzione e Manutenzione Impianti di Riscaldamento (C_{RIS}) è calcolato come segue:

$$C_{RIS} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times q_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso RIS - oppure (RIS+RAF)/2 - dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* tipologia di impianto;
- q_i rappresenta la quantità relativa all'*i-esima* tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

7.1.5.6 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti di Riscaldamento

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti di riscaldamento non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{RIS}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" (cfr. paragrafo 8.2) , al netto del ribasso offerto STR2 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.6 MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO SANITARI

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **gestione, conduzione e manutenzione degli impianti idrico-sanitari** presenti negli immobili, dal punto di fornitura dell'acqua (acquedotto e/o pozzo) sino al recapito nella pubblica fognatura.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve avere l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti e volte a garantire i livelli prestazionali previsti, nonché attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 6 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione e conduzione degli impianti idrico-sanitari (cfr. paragrafo 7.1.6.1);
2. Manutenzione ordinaria degli impianti idrico-sanitari (cfr. paragrafo 7.1.6.2);

3. Manutenzione straordinaria degli impianti idrico-sanitari (cfr. paragrafo 7.1.6.3);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.6.1 Gestione e conduzione degli Impianti Idrico Sanitari

Le attività di gestione e conduzione eseguite dal Fornitore sugli impianti idrico-sanitari deve assicurare la continuità di servizio degli stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di acqua devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione per iscritto.

Qualora non presenti, è obbligo del Fornitore installare un sistema di controllo e monitoraggio della pressione idrica all'interno degli edifici oggetto dell'ODA, entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.23).

L'Amministrazione può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica della corretta taratura dei misuratori della pressione idrica. La taratura deve essere effettuata dal Fornitore almeno una volta l'anno senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

I dati di pressione rilevati dai misuratori/registratori possono essere utilizzati per l'applicazione delle penali sul Livello di Servizio (cfr. paragrafo 11.2.4) di cui all'Appendice 3.

Nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) il Fornitore è tenuto ad indicare i parametri pressione e relativa tolleranza che garantisce in ogni luogo/area/immobile oggetto del servizio, che comunque dovranno essere definiti dall'Amministrazione, nel rispetto della normativa di riferimento tempo per tempo vigente.

Il mancato rispetto degli obiettivi, dei tempi e dei parametri richiesti comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3.

Le attività di gestione e conduzione sono remunerate, insieme alle attività di manutenzione ordinaria, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.6.4.

7.1.6.2 Manutenzione ordinaria degli Impianti Idrico Sanitari

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.3.4.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.6.3 Manutenzione straordinaria degli Impianti Idrico Sanitari

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.6.4 Modalità di remunerazione a canone - Impianti Idrico Sanitari

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di gestione e manutenzione degli Impianti Idrico Sanitari (C_{IDR}) è calcolato come segue:

$$C_{IDR} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times q_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario annuo (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso IDR dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di impianto;
- q_i rappresenta la quantità relativa all' i -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

7.1.6.5 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti Idrico Sanitari

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti idrico sanitari non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{IDR}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR2 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.7 MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di gestione, conduzione e manutenzione degli impianti elevatori con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

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 richiamano:

- il D.P.R. 29 maggio 1963, n. 1497 e s.m.i.;
- il D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162, attuativo della Direttiva 95/16/CE relativo agli ascensori e ai montacarichi, modificato dal D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 214, dal D.P.R. 19 gennaio 2015, n.8 e dal D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23 attuativo della Direttiva 2014/33/UE del 26 febbraio 2014, relativa agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori;
- il D.P.R. 24 luglio 1996, n. 459 e la Circolare esplicativa 14 aprile 1997, n. 157296 ai montacarichi ed alle piattaforme elevatrici per disabili;

- il D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 17, attuativo della Direttiva 2006/42/CE (*Nuova direttiva macchine*), che sostituisce la Direttiva 98/37/CE (*Direttiva macchine*) e modifica la Direttiva 95/16/CE;
- il D.M. 14 giugno 1989, n. 236 (*Accessibilità degli edifici ai fini del superamento delle barriere architettoniche*);
- il D.M. 18 settembre 1975 (*Norme tecniche e di sicurezza scale mobili*);
- il D.Lgs. 18 maggio 2016, n. 80, attuativo della Direttiva 2014/30/UE (*Direttiva compatibilità elettromagnetica*);
- il D.M. 15 settembre 2015 (*Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per i vani degli impianti di sollevamento ubicati nelle attività soggette ai controlli di prevenzione incendi*);
- il D.M. 3 agosto 2015 (*Approvazione di norme tecniche di prevenzione incendi*);
- le norme EN 81-20:2014 e EN 81-50:2014.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 7 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione e conduzione degli impianti elevatori (cfr. paragrafo 7.1.7.1);
2. Manutenzione ordinaria degli impianti elevatori (cfr. paragrafo 7.1.7.2);
3. Assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche (cfr. paragrafo 7.1.7.3);
4. Manutenzione straordinaria degli impianti elevatori (cfr. paragrafo 7.1.7.4);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

Tutte le operazioni rientranti nella gestione, conduzione e manutenzione dovranno essere eseguite da personale munito di certificato di abilitazione, come previsto dall'art. 15 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 e s.m.i.

7.1.7.1 Gestione e conduzione degli Impianti Elevatori

Le attività di gestione e conduzione eseguite dal Fornitore sugli impianti elevatori deve assicurare la continuità di servizio e la sicurezza degli impianti stessi e deve inoltre garantire il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Per ciascun impianto rientrante nel campo di applicazione del D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23 l'Amministrazione darà in consegna al Fornitore il relativo "Libretto di impianto" di cui all'art. 16 del suddetto D.P.R.

Per gli impianti non rientranti nel campo di applicazione del D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23, qualora non sia già esistente, il Fornitore, sulla base dei dati forniti dall'Amministrazione, deve istituire un "Libretto di impianto", che contenga i dati tecnici principali, la data dell'entrata in servizio, copie delle certificazioni, disegni schematici e quanto altro ritenuto necessario.

I rapporti di intervento relativi alle visite (es. trimestrali, semestrali, biennali, ecc.), dovranno essere allegati al “Libretto di impianto”. Essi pertanto, oltre ad essere trasmessi al D.E.C., devono essere disponibili presso l’impianto insieme al Libretto in occasione delle visite periodiche ed occasionali.

La mancata apposizione di firme, annotazioni, o quant’altro previsto normativamente sui libretti di impianto comporta l’applicazione della penale di cui all’Appendice 13, lett. p.39).

Nel caso in cui il Fornitore rilevi un pericolo in atto, deve sospendere immediatamente il servizio fino a quando l’impianto non sia stato riparato e deve inoltre informare, ai sensi dell’art. 19, punto 7 del citato D.P.R. 1497/1963, l’Amministrazione e l’Organo di Ispezione, specificando il numero di matricola, la sede e l’ubicazione dell’impianto, nonché il motivo tecnico accertato o presunto del fermo e la stima delle ore o dei giorni di fermo impianto. In questo caso, ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma dell’art. 50 del medesimo D.P.R. 1497/1963, un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

A completamento dell’obbligo posto a carico del Fornitore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art. 15, punto 5 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 e s.m.i.) il Fornitore stesso si impegna ad effettuare le necessarie operazioni di manutenzione preventiva degli impianti (regolazioni, sostituzioni di parti, etc.) atte a prevenire il manifestarsi di guasti od anomalie di funzionamento.

Il corrispettivo riferito alle attività di gestione e conduzione sugli impianti elevatori svolte dal Fornitore deve considerarsi compreso nel valore del Canone di cui al paragrafo 7.1.7.5.

7.1.7.2 Manutenzione ordinaria degli Impianti Elevatori

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione e conduzione e alle attività di assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.7.5.

Rientrano tra le attività di manutenzione ordinaria anche le **Attività Integrative Programmabili**, che sono attività elencate nell’Appendice 4 e corrispondenti alle attività di manutenzione ordinaria per le quali si richiede un incremento delle frequenze.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

Tutte le attività di manutenzione correttiva di cui al paragrafo 7.1.1.2 devono essere annotate in un rapporto che non deve essere allegato al “Libretto di impianto” ma deve essere trasmesso al D.E.C., che li inserisce nel registro di cui al successivo capoverso.

È infatti cura dell’Amministrazione conservare in apposito “Registro Generale” le copie dei libretti di impianto, dei rapporti di manutenzione/intervento trasmessi al D.E.C., nonché degli interventi eseguiti su richiesta dal Fornitore, al fine di disporre di un documento completo sullo stato generale degli impianti.

7.1.7.3 Assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche

L’art. 13 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 per gli ascensori e montacarichi e la circolare 14 aprile 1997, n. 157296 per le piattaforme per disabili prevedono che l’Amministrazione sottoponga gli impianti ogni due anni ad una serie di verifiche approfondite effettuate da parte di un Organismo notificato. Il Fornitore deve prestare assistenza e supporto per l’effettuazione di tali verifiche, fornendo anche l’attrezzatura e gli strumenti di misura necessari ed eseguendo le

operazioni richieste (smontaggio di componenti, misura dell'isolamento e di altri parametri elettrici e meccanici, prove di intervento di dispositivi di sicurezza). Il Fornitore dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione copia del Verbale rilasciato dall'Organismo notificato che ha effettuato la verifica biennale, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.41).

Le prescrizioni tecniche impartite dall'Organismo notificato devono essere soddisfatte dal Fornitore entro i tempi prefissati, per quanto di propria competenza, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.42). Qualora fosse necessario un'attività correttiva e/o di adeguamento si rimanda a quanto disciplinato nei paragrafi 7.1.1.2 e 7.1.2.

Il Fornitore ha l'obbligo di tenere sul Sistema Informativo un elenco aggiornato delle scadenze temporali per l'effettuazione, impianto per impianto, delle verifiche periodiche e deve comunicare per iscritto al D.E.C. l'elenco degli impianti che, distintamente per ogni mese da gennaio a dicembre dell'anno successivo, devono essere sottoposti alla verifica biennale di cui sopra. Sarà cura dell'Amministrazione concordare con il soggetto incaricato della verifica periodica le date di effettuazione delle verifiche stesse e a darne preavviso, anche telefonico, al Fornitore che è tenuto a partecipare.

Il corrispettivo riferito alle attività di assistenza e supporto svolte dal Fornitore per le visite biennali deve considerarsi compreso nel valore del Canone di cui al paragrafo 7.1.7.5, mentre il compenso dell'Organismo notificato è a carico dell'Amministrazione.

7.1.7.4 Manutenzione straordinaria degli Impianti Elevatori

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.7.5 Modalità di remunerazione a canone - Manutenzione Impianti Elevatori

Le attività di gestione, conduzione e manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione Impianti Elevatori (C_{ELV}) è calcolato come somma del Canone per le attività di Manutenzione Ordinaria ($C_{ELV,MO}$) e dell'eventuale Canone per le attività Integrative Programmabili ($C_{ELV,MI}$):

$$C_{ELV} = \frac{C_{ELV,MO} + C_{ELV,MI}}{12}$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività di Manutenzione Ordinaria

Il Canone annuale (€/anno) per le attività di Manutenzione Ordinaria ($C_{ELV,MO}$) è calcolato come segue:

$$C_{ELV,MO} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso ELV dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* tipologia di impianto;

- q_i rappresenta la quantità relativa all' i -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

Modalità di remunerazione a canone - Attività Integrative Programmabili

Il Canone annuale (€/anno) per le per le Attività Integrative Programmabili ($C_{ELV,MI}$) è calcolato come segue:

$$C_{ELV,MI} = \sum_j p_j \times q_j \times n_j$$

dove:

- p_j è il prezzo unitario (€/udm/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso ELV dell'Offerta Economica) relativo alla j -esima attività Integrativa Programmabile;
- q_j rappresenta la quantità relativa alla j -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm) oggetto della j -esima attività Integrativa Programmabile remunerata;
- n_j rappresenta il n° di attività richieste all'anno per la j -esima attività Integrativa Programmabile.

7.1.7.6 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti Elevatori

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti elevatori non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{ELV}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR3 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Le Attività Integrative Programmabili di cui al paragrafo precedente possono essere acquistate e remunerate anche attraverso la corresponsione del suddetto corrispettivo extra-canone.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.8 MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli impianti antincendio** a servizio degli immobili, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 8 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Gestione del Registro Antincendio (cfr. paragrafo 7.1.8.1);
2. Manutenzione ordinaria degli impianti antincendio (cfr. paragrafo 7.1.8.2);
3. Manutenzione straordinaria degli impianti antincendio (cfr. paragrafo 7.1.8.3).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.8.1 Gestione del Registro Antincendio

Al Fornitore è delegata, così come richiesto dal D.P.R. 1 agosto 2011, n. 151, la compilazione del Registro Antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco. Il Fornitore è inoltre tenuto all'aggiornamento del Registro, che deve essere fatto entro e non oltre i 3 giorni naturali successivi all'effettuazione delle attività, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.40).

Le attività di gestione del Registro Antincendio sono remunerate, insieme alle attività di manutenzione ordinaria, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.8.4.

7.1.8.2 Manutenzione ordinaria degli Impianti Antincendio

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione del Registro Antincendio e alle eventuali attività di supporto alle verifiche periodiche, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.7.5.

Rientrano tra le attività di manutenzione ordinaria anche le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività elencate nell'Appendice 4 e corrispondenti alle attività di manutenzione ordinaria per le quali si richiede un incremento delle frequenze.

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate, insieme alle attività di gestione, con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.8.4.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

Il 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 richiamano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il D.Lgs. 25 febbraio 2000, n. 93 e D.lgs 15 febbraio 2016, n. 26;
- il D.M. 10 marzo 1998 (*Criteria generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro*);
- il D.M. 7 gennaio 2005 (*Norme tecniche e procedurali per la classificazione ed omologazione di estintori portatili di incendio*);
- il D.M. 6 marzo 1992 (*Norme tecniche e procedurali per la classificazione della capacità estinguente e per l'omologazione degli estintori carrellati di incendio*);
- il D.P.R. 27 gennaio 2012, n. 43 (*gas fluorurati ad effetto serra*);
- il D.M. 21 giugno 2004 (*Norme tecniche e procedurali per la classificazione di resistenza al fuoco ed omologazione di parte ed altri elementi di chiusura*).

Le attività che presentano una frequenza maggiore della durata del servizio dovranno essere comunque eseguite nell'ambito della durata del contratto.

Il Fornitore incaricato della manutenzione degli estintori non deve mai spostare gli estintori dai luoghi di lavoro. Nel caso in cui dovesse effettuare il ripristino, la revisione o il collaudo, deve provvedere alla loro momentanea sostituzione con estintori dello stesso tipo e analoga capacità di spegnimento.

Per tutti gli estintori per i quali non è consentita la manutenzione il Fornitore deve provvedere immediatamente alla messa fuori servizio. In tale caso, dovrà applicare sull'estintore un'etichetta riportante la dicitura "Estintore fuori servizio" e aggiornare il relativo cartellino di manutenzione, oltre che darne comunicazione al Direttore dell'Esecuzione.

Il Fornitore incaricato della manutenzione della rete idranti deve lasciare i naspi antincendio e/o gli idranti a muro pronti per un uso immediato. Nel caso sia necessaria un'attività di manutenzione, per il ripristino del regolare funzionamento, il Fornitore deve collocare sull'apparecchiatura un'etichetta "fuori servizio" ed informare il Direttore dell'Esecuzione.

Gli operatori che effettuano attività su impianti fissi di protezione antincendio che contengono 3 kg o più di gas fluorurati ad effetto serra devono verificare la tenuta del "Registro del Sistema" di cui al D.P.R. 43/12 e s.m.i. A tal proposito, come indicato nel paragrafo 5.7.3, il Fornitore dovrà allegare al PDA una copia del certificato di iscrizione al "Registro telematico nazionale" di cui all'art. 15 del D.P.R. 146/2018 e s.m.i.

Tutti gli impianti possono essere mantenuti in servizio solo se in buono stato di conservazione e con tutti i componenti efficienti.

7.1.8.3 Manutenzione straordinaria degli Impianti Antincendio

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.8.4 Modalità di remunerazione a canone - Impianti Antincendio

Le attività di manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di manutenzione degli Impianti Antincendio (C_{ANT}) è calcolato come somma del Canone per le attività di Manutenzione Ordinaria ($C_{ANT,MO}$) e dell'eventuale Canone per le attività aggiuntive a Richiesta Programmabili ($C_{ANT,MA}$):

$$C_{ANT} = \frac{C_{ANT,MO}}{12} + \frac{C_{ANT,MA}}{\text{durata del servizio in mesi}}$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività di Manutenzione Ordinaria

Il Canone annuale (€/anno) per le attività di Manutenzione Ordinaria ($C_{ANT,MO}$) è calcolato come segue:

$$C_{ANT,MO} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario annuo (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso ANT dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di impianto;

- q_i rappresenta la quantità relativa all' i -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

Modalità di remunerazione a canone – Attività aggiuntive a Richiesta Programmabili

Il Canone (€/udm/intervento) per le attività aggiuntive a Richiesta Programmabili ($C_{ANT,MA}$) è calcolato come segue:

$$C_{ANT,MA} = \sum_j p_j \times q_j \times n_j$$

dove:

- p_j è il prezzo unitario (€/udm intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso ANT dell'Offerta Economica) relativo alla j -esima attività aggiuntiva a Richiesta Programmabile;
- q_j rappresenta la quantità relativa alla j -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm);
- n_j rappresenta il n° di interventi richiesti nel periodo di durata del servizio per la j -esima attività aggiuntiva a Richiesta Programmabile.

7.1.8.5 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti Antincendio

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti antincendio non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{ANT}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR4 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Le Attività aggiuntive a Richiesta Programmabili di cui al paragrafo precedente possono essere acquistate e remunerate anche attraverso la corresponsione del suddetto corrispettivo extra-canone.

7.1.9 MANUTENZIONE IMPIANTI SPECIALI

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli impianti speciali** a servizio degli immobili, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 9 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

1. Manutenzione ordinaria degli impianti speciali (cfr. paragrafo 7.1.9.1);
2. Manutenzione straordinaria degli impianti speciali (cfr. paragrafo 7.1.9.2);

oltre le quali può essere attivato dall'Amministrazione anche il servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10).

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi elementi/componenti tra quelli elencati nell'Appendice 4 e indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico (formalizzati nel Verbale di Consegna).

7.1.9.1 Manutenzione ordinaria degli Impianti Speciali

Le attività di manutenzione sugli impianti speciali deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione per iscritto.

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

Il Fornitore deve assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare al D.E.C. ogni anomalia o stato di pericolo.

Il Fornitore deve inoltre verificare 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 deve 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.

Le attività di manutenzione ordinaria sono definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.1 e remunerate con un canone mensile così come descritto nel paragrafo 7.1.9.3.

Le attività di manutenzione ordinaria correttiva sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.9.2 Manutenzione straordinaria degli Impianti Speciali

Le attività di manutenzione straordinaria, definite e disciplinate nel paragrafo 7.1.2, possono essere svolte solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4. e, poiché prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.1.9.3 Modalità di remunerazione a canone - Impianti Speciali

Le attività di manutenzione ordinaria sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie e quantità degli impianti indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di manutenzione degli Impianti Speciali (C_{SPE}) è calcolato come segue:

$$C_{SPE} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times q_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario annuo (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso SPE dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di impianto;
- q_i rappresenta la quantità relativa all' i -esima tipologia di impianto espressa nella corrispondente Unità di Misura (udm).

7.1.9.4 Modalità di remunerazione extra-canone - Impianti Speciali

Le attività di manutenzione straordinarie degli impianti speciali non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{SPE}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto STR1 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il relativo servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10) e venisse utilizzato per realizzare l'intervento, dal corrispettivo dovuto per le attività di manutenzione straordinaria eseguite dal personale di presidio, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

7.1.10 PRESIDIO TECNOLOGICO

Per Presidio Tecnologico si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dall'Amministrazione - devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad attività urgenti, a particolari evenienze ed anche a piccole manutenzioni, al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

Per quanto sopra, il servizio di Presidio Tecnologico può essere attivato, tramite OPF e/o OA, se e solo se sia stato attivato il relativo servizio di manutenzione impianti a canone.

Il personale impiegato nel servizio di Presidio Tecnologico deve avere un livello di specializzazione adeguato al tipo di attività richiesta dall'Amministrazione.

Le attività, le modalità operative e le condizioni di esecuzione che il presidio fisso deve svolgere, devono essere concordate congiuntamente dall'Amministrazione e dal Fornitore in fase di redazione del PDA e nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio di Presidio Tecnologico può essere attivato solo ed esclusivamente in relazione ai servizi di manutenzione impianti attivati di cui alle lettere a), b), c), d), e), g) del paragrafo 7.1.

Per gli eventuali interventi extra-canone, richiesti ed approvati dal Direttore dell'Esecuzione e realizzati dal personale del Presidio Tecnologico, il corrispettivo della manodopera deve essere dedotto dal costo dell'intervento (cfr. paragrafo 7.1.2).

Il servizio prevede attività ordinarie e straordinarie.

7.1.10.1 Attività ordinarie di Presidio Tecnologico

Le attività ordinarie che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio Tecnologico saranno:

- monitorare continuamente gli impianti oggetto del servizio attivato, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e procedere alla loro successiva eliminazione (o alla semplice segnalazione ove l'attività esuli dai servizi di riferimento);
- effettuare tutte le possibili manovre o operazioni per garantire la continuità del servizio;

- in caso di guasti o disservizi, escludere parti o componenti degli impianti soggetti ad avaria ed effettuare una prima diagnosi di guasto (messa in sicurezza) secondo i tempi definiti al paragrafo 6.3.1;
- in caso di guasti o disservizi che coinvolgano sistemi impiantistici o tecnologici complessi richiedere l'intervento di personale specialistico;
- relazionare al D.E.C. tutte le attività effettuate.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio Tecnologico non potrà svolgere attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva (cfr. paragrafo 7.1.1.1) comprese nel canone.

Resta inteso che, in caso di esecuzione di eventuali attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva (cfr. paragrafo 7.1.1.2) e di Manutenzione Straordinaria (cfr. paragrafo 7.1.2) relative ai servizi manutentivi ed eseguite dal personale del Presidio Tecnologico, deve essere dedotto, dal corrispettivo dovuto per l'attività, il costo della manodopera.

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del Presidio Tecnologico indicando, in funzione delle proprie necessità, il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) rispettando quanto previsto alla successiva Tabella 7 e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana), così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

Tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Le attività ordinarie di Presidio Tecnologico possono essere attivate con un OPF e/o con un Ordine Aggiuntivo per un numero massimo di FTE per turno secondo quanto indicato nelle Tabelle 7 e 8, in relazione a:

- servizio di manutenzione attivato;
- qualifica del personale di presidio;
- superficie lorda dell'immobile;
- n. impianti elevatori presenti nell'immobile.

Tabella 7 – Qualifica personale Presidio Tecnologico

Qualifica personale presidio	Servizio attivato					
	Manutenzione Impianti Elettrici (ELT)	Manutenzione Impianti Raffrescamento (RAF)	Manutenzione Impianti Riscaldamento (RIS)	Manutenzione Impianti Idrico Sanitari (IDR)	Manutenzione Impianti Elevatori (ELV)	Manutenzione Impianti Speciali (SPE)
Elettricista	X					X
Termoidraulico		X	X	X		
Ascensorista					X	
Coordinatore	X	X	X	X	X	X

Esempio 1: è possibile richiedere elettricisti come personale di presidio solo se è stato attivato almeno uno tra i servizi di Manutenzione Impianti Elettrici e Manutenzione Impianti Speciali.

Esempio 2: è possibile richiedere termoidraulici come personale di presidio solo se è stato attivato almeno uno tra i servizi di Manutenzione Impianti di Raffrescamento, Manutenzione Impianti di Riscaldamento e Manutenzione Impianti Idrico Sanitari.

Tabella 8 – Numero risorse Presidio Tecnologico

Superficie lorda immobile	N. max FTE/turno					N. max TOTALI FTE/turno	N° impianti elevatori per immobile	N. max FTE/turno ELV
	IDR	RAF	RIS	ELT	SPE			
fino a 5.000 mq	1 termoidraulico			1 elettricista		2	da 1 a 5	1 ascensorista
da 5.001 a 15.000 mq	2 termoidraulici			2 elettricisti		3		
da 15.001 a 30.000 mq	3 termoidraulici			3 elettricisti		4	da 6 a 10	2 ascensoristi
da 30.001 a 60.000 mq	4 termoidraulici			4 elettricisti		6		
da 60.001 a 100.000 mq	5 termoidraulici			5 elettricisti		8	da 11 a 20	3 ascensoristi
da 100.001 a 350.000 mq	6 termoidraulici			6 elettricisti		10		
oltre 350.000 mq	7 termoidraulici			7 elettricisti		12	oltre 21	4 ascensoristi

Per turno si intende un intervallo temporale continuativo di 8 ore lavorative.

Si precisa che è possibile richiedere un solo Coordinatore/turno per immobile, il cui conteggio non rientra nel N. max FTE/turno indicato in Tabella 8.

Esempio

Per un immobile di 18.000 mq con la presenza di n. 8 impianti elevatori, in cui sia stato ordinato il Servizio di Manutenzione Impianti Idrico Sanitari, Raffrescamento, Riscaldamento, Elettrici ed Elevatori, è possibile richiedere come personale di presidio massimo:

- n. 3 FTE/turno di termoidraulici e n.3 FTE/turno di elettricisti, ma in totale non più di 4 FTE/turno;
- n. 2 FTE/turno di ascensoristi;
- n. 1 FTE/turno di coordinatore.

Le Amministrazioni possono richiedere un numero di FTE superiore ai valori indicati nella Tabella 8 solo se presentano immobili con specifiche criticità impiantistiche oppure immobili con numero e/o tipologia di utenti particolari. In tal caso, dovranno inserire un’opportuna motivazione nell’apposito campo presente nel “Configuratore” di cui al paragrafo 5.

Le attività ordinarie di Presidio Tecnologico sono remunerate attraverso un Corrispettivo (CT) comprensivo degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi.

L’importo del Corrispettivo (CT) dipenderà dal numero, dalla tipologia e dal livello di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all’Allegato 10.

Il Corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Presidio Tecnologico (CT_{PRT}) è calcolato come segue:

$$CT_{PRT} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- h_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'*i-esima* risorsa di presidio, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PRT dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

7.1.10.2 Attività straordinarie di Presidio Tecnologico

Le attività straordinarie di Presidio Tecnologico sono costituite da attività non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

A differenza di tutti gli altri Servizi Operativi (ad esclusione dei servizi di Raccolta e conferimento a smaltimento dei rifiuti speciali, Facchinaggio interno e Facchinaggio esterno/Traslochi), per i quali le Amministrazioni possono richiedere attività straordinarie se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, per il Presidio Tecnologico le Amministrazioni possono richiedere le attività straordinarie anche se non hanno richiesto le relative attività ordinarie di Presidio, fermo restando il rispetto di quanto indicato nella Tabella 7.

Per richiedere le attività straordinarie di Presidio Tecnologico il Direttore dell'Esecuzione deve contattare il Gestore del Servizio comunicando, con almeno 3 giorni naturali e consecutivi di preavviso, il numero di operatori di cui è richiesta la presenza, specificando giorni e fasce orarie e concordando il livello di qualificazione professionale più opportuno per tali attività.

Le attività straordinarie di Presidio Tecnologico sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC) e pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

L'importo delle attività straordinarie di Presidio Tecnologico dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

In particolare, l'importo extra-canone delle attività straordinarie di Presidio Tecnologico (EC_{PRT}) è calcolato come segue:

$$EC_{PRT} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all'*i-esima* risorsa di presidio;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

Per le attività di presidio tecnologico dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio specializzato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche,

anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

7.2 SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

La categoria "Servizi di Igiene Ambientale" comprende 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.

I Servizi di Igiene Ambientale comprendono i servizi di seguito elencati:

- a) Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani) (cfr. paragrafo 7.2.1);
- b) Presidio Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2)
- c) Derattizzazione e disinfestazione (cfr. paragrafo 7.2.3)
- d) Raccolta e conferimento a smaltimento rifiuti speciali (cfr. paragrafo 7.2.4)
- e) Manutenzione del verde (cfr. paragrafo 7.2.5)

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

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Per la gestione dei rifiuti rientranti nel Servizio di Pulizia dovranno altresì essere rispettate le indicazioni contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

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.

7.2.1 PULIZIA

Il servizio di Pulizia comprende l'insieme delle attività di pulizia di locali ed 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.

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative. È cura del Direttore dell'Esecuzione comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di sopralluogo e di predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e in sede di programmazione esecutiva delle attività mediante Piano Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1). Il Direttore dell'Esecuzione si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura dell'immobile devono essere specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

Nell'ambito del sistema di monitoraggio delle prestazioni di cui al paragrafo 6.5.1, il Fornitore deve predisporre un **Sistema di rilevazione passaggi** attraverso il quale sia possibile rilevare in tempo reale l'effettuazione dei passaggi da

parte del personale operativo nei locali e nelle aree oggetto del servizio - anche in caso di doppio/triplo passaggio - in modo tale che il Direttore dell'Esecuzione possa verificare in ogni momento il rispetto del POA in termini di frequenze giornaliere e fasce orarie concordate.

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve 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 dall'Amministrazione e la cui fornitura è a carico dell'Amministrazione stessa.

Tutte le attività devono essere effettuate 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 delle attività.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 3 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

Qualora proposto (rif. sub-criterio 3.2 dell'Offerta Tecnica), il personale addetto all'esecuzione del servizio deve utilizzare esclusivamente divise in possesso della certificazione Ecolabel europeo per i prodotti tessili, con riferimento a tutti i requisiti previsti, o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente.

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.

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.

7.2.1.1 Conformità ai criteri ambientali minimi (CAM Pulizie)

Il servizio di pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi. L'appalto deve inoltre rispettare le condizioni di esecuzione/clausole contrattuali di carattere ambientale presente nei suddetti Criteri Ambientali Minimi ed in particolare:

- il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante;

- è vietato al Fornitore l'utilizzo di segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica dell'Amministrazione);
- il Fornitore dovrà garantire che tutto il personale sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato D.Lgs., siano trattati gli argomenti previsti dal paragrafo 5.5.3, secondo le modalità ivi disciplinate;
- nel caso che l'edificio non ne sia già provvisto, il Fornitore dovrà fornire idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei rifiuti. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale;
- il Fornitore dovrà produrre l'elenco completo dei prodotti che si è impegnato ad utilizzare in Offerta Tecnica nel rispetto del decreto stesso;
- il Fornitore dovrà produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati conforme al paragrafo 5.5.5.

Il mancato rispetto di ciascuna delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale oggetto del presente paragrafo comporta l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.25).

7.2.1.2 Attività ordinarie di Pulizia

Le attività ordinarie di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1). In particolare, rientrano tra le attività ordinarie:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;
- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività, elencate nell'Appendice 4, corrispondenti alle Attività di Base per le quali si richiede un incremento delle frequenze (Attività Integrative) oppure attività non corrispondenti alle Attività di Base per le quali si richiede una frequenza di esecuzione (Attività Aggiuntive).

Le attività ordinarie di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), così come descritto nel paragrafo 7.2.1.4, comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

Si precisa che le Attività di Base con frequenza giornaliera di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico sono da intendersi erogate per 1 volta al giorno per 5 giorni a settimana. Qualora l'Amministrazione dovesse richiedere che tali attività debbano essere effettuate per un numero di giorni a settimana maggiore di 5, ai prezzi di cui all'Allegato 10, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo **S** pari ai valori indicati nella seguente tabella.

Tabella 9 – Coefficienti correttivi S

Frequenza <i>j</i> -esima attività	Coefficienti correttivi S per attività giornaliera		
	5 giorni su 7	6 giorni su 7	7 giorni su 7
G (Giornaliera)	1,00	1,20	1,40
In tutti gli altri casi	1,00		

7.2.1.3 Attività straordinarie di Pulizia

Le attività straordinarie di Pulizia, elencate nell'Appendice 4, sono **Attività a Richiesta non Programmabili** in fase di definizione del PDA in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento.

Le attività straordinarie di Pulizia sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (*EC*), così come descritto nel paragrafo 7.2.1.5, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.2.1.4 Modalità di remunerazione a canone - Pulizia

Il Canone mensile è determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle Attività di Base e delle Attività a Richiesta Programmabili indicate dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di Pulizia (C_{PUL}) è calcolato come somma del Canone per le Attività di Base (C_{PB}) e dell'eventuale Canone per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{PP}):

$$C_{PUL} = C_{PB} + C_{PP}$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività di Base (C_{PB}) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Attività di Base di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;
- mq di superficie da trattare per Area Omogenea;
- n° di punti (come definiti nel paragrafo 8.4 dell'Allegato 10 – Prezzi) per Area Omogenea;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti;

ed è calcolato come segue:

$$C_{PB} = \sum_i \sum_j p_{pb,ij} \times q_{ij} \times S$$

dove:

- $p_{pb,ij}$ è il prezzo unitario (€/mq mese o €/punto mese), al netto del ribasso offerto (codici ribasso da PUL1 a PUL6 dell’Offerta Economica) relativo alla j -esima Attività di Base relativa alla i -esima Area Omogenea;
- q_{ij} rappresenta la quantità in mq netti della superficie da trattare o in n° di p.ti della j -esima Attività di Base relativa alla i -esima Area Omogenea;
- S è il coefficiente correttivo di cui alla Tabella 9, che tiene conto delle attività giornaliere eseguite per 6 o 7 giorni a settimana anziché 5 giorni a settimana. Tale coefficiente è applicabile solo per le attività giornaliere.

Si precisa che, qualora nell’Unità di Gestione siano presenti Aree Omogenee non elencate nell’Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere ricondotte alle Aree Omogenee presenti nella sopra citata Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico, in termini di frequenza e prezzi al netto del ribasso.

Esempio 1

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo C_{PB} per le sole Attività di Base dell’Area Omogenea “Uffici” sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie, prezzi a base d’asta e 6 giorni a settimana.

Sotto-struttura	j -esima attività	Descrizione attività	Prezzo a Base d’Asta ($P_{pb,ij}$)	Quantità (q_{ij})	Frequenza	n° giorni a settimana
Pavimenti	1	Scopatura a umido	0,384	1.000	G	6 su 7
	2	Lavaggio	0,710	1.000	S/3	
Arredi	4	Pulizia della postazione di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, poggiatesta, cestino)	11,357	50	S/3	
Porte	5	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	0,182	35	M	
Finestre e portafinestre	6	Lavaggio con vello e stecca tergovetro ambedue i lati (accessibili dall’interno)	0,227	70	6M	

Applicando la formula per il calcolo del corrispettivo sopra citata, si ottiene il valore mensile del Canone (a base d’asta) per l’esempio svolto:

$$C_{PB} = 0,384 \times 1.000 \times 1,2 + 0,710 \times 1.000 + 11,357 \times 50 + 0,182 \times 35 + 0,227 \times 70 = 1.760,91$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività a Richiesta Programmabili

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{PP}) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Tipologia di Attività a Richiesta Programmabili di cui all’Appendice 4;
- mq di superficie da trattare;
- n° di punti (numero di scrivanie, sedie, tazze, lavabi, cestini, ecc.);
- monte ore richiesto per le attività remunerate in €/h;
- prezzi unitari a base d’asta di cui all’Allegato 10 al Capitolato d’Oneri;
- ribassi offerti;

ed è calcolato come segue

$$C_{PP} = C_{PP,q} + CT_{PP}$$

dove:

- $C_{PP,q}$ è il Canone mensile per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- CT_{PP} è il Corrispettivo mensile per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/h;

Il primo termine si calcola nel seguente modo:

$$C_{PP,q} = \sum_j p_{pp,j} \times q_j \times n_j$$

dove:

- $p_{pp,j}$ è il prezzo unitario (€/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PUL8 dell'Offerta Economica) relativo alla *j-esima* Attività a Richiesta Programmabile;
- q_j rappresenta i mq della superficie da trattare o il n° di p.ti oggetto della *j-esima* Attività a Richiesta Programmabile;
- n_j rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la *j-esima* Attività a Richiesta Programmabile, in eccedenza (è previsto solo un incremento di numero di interventi) rispetto al numero di interventi previsti per la corrispondente Attività di Base (se l'Attività a Richiesta Programmabile non è presente tra le Attività di base, n_j corrisponde al n° di interventi richiesti dall'Amministrazione).

Il secondo termine si calcola nel seguente modo:

$$CT_{PP} = \sum_j p_{mo,j} \times h_j$$

Dove:

- h_j rappresenta il monte ore mensile richiesto per la *j-esima* Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- $p_{mo,j}$ è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PUL7 dell'Offerta Economica), relativo alla risorsa utilizzata per l'esecuzione della *j-esima* Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h.

7.2.1.5 Modalità di remunerazione extra-canone - Pulizia

La remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili del servizio di Pulizia prevede il pagamento di un corrispettivo extra-canone in funzione dei seguenti fattori:

- Attività a Richiesta non Programmabili di cui all'Appendice 4;
- mq di superficie da trattare;
- n° di punti (numero di scrivanie, sedie, tazze, lavabi, cestini, ecc.);
- numero di ore richiesto per la singola attività remunerata in €/h;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti.

Per quanto riguarda le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento il corrispettivo extra-canone è pari a:

$$EC_{PNP} = p_{pnp} \times q$$

dove:

- EC_{PNP} è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- p_{PNP} è il prezzo unitario (€/mq intervento o €/p.to intervento) al netto del ribasso offerto (codice ribasso PUL9 dell'Offerta Economica) relativo alla Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- q rappresenta i mq netti relativi alla superficie da trattare o il n° di p.ti oggetto della singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento.

Per quanto riguarda le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/h, il corrispettivo extra-canone è pari a:

$$EC_{PNP,mdo} = p_{mo} \times h + p_{nolo} \times h_n$$

dove:

- $EC_{PNP,mo}$ è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- p_{mo} è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), della risorsa utilizzata per l'esecuzione della Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- h rappresenta il tempo, in ore, per eseguire la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di macchine al netto del ribasso offerto (codice ribasso MED2 dell'Offerta Economica) relativo alla Attività a Richiesta non Programmabile;
- h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali macchine per eseguire la singola Attività a Richiesta non programmabile remunerata in €/h.

Per le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/h dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

7.2.2 PRESIDIO PULIZIA

Per Presidio Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione, devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate ad operazioni di facile/media complessità legate al solo Servizio di Pulizia.

Per quanto sopra, il servizio di Presidio Pulizia può essere attivato, tramite OPF e/o OA, se e solo se sia stato attivato ed abbia avuto inizio il servizio di Pulizia a canone di cui al paragrafo 7.2.1.

Si precisa che in nessun caso il personale dedicato al Presidio Pulizia potrà svolgere attività ordinarie (Attività di Base e Attività a Richiesta Programmabili) comprese nel Canone, né tantomeno essere utilizzato per sostituire le assenze del personale impiegato per lo svolgimento di tali attività, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.27).

Eventuali attività extra-canone di pulizia (Attività a Richiesta non Programmabili) richieste ed approvate dal Direttore dell'Esecuzione, diverse dalle operazioni di facile/media complessità, non possono essere svolte dal personale del Presidio Pulizia.

Il servizio prevede attività ordinarie e straordinarie.

7.2.2.1 Attività ordinarie di Presidio Pulizia

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del Presidio Pulizia indicando, in funzione delle proprie necessità, il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) rispettando quanto previsto alla successiva Tabella 10 e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana), così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

Tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Le attività ordinarie di Presidio Pulizie possono essere attivate con un Ordine Principale di Fornitura e/o con un Ordine Aggiuntivo per un numero massimo di FTE per turno in funzione dalla superficie lorda dell'immobile, secondo quanto indicato nella seguente Tabella.

Tabella 10 – Presidio Pulizia

Superficie lorda immobile	N° max FTE/turno
fino a 5.000 mq	1
da 5.001 a 10.000	2
oltre 10.001 a 15.000	3
da 15.001 a 20.000	4
oltre 20.000 mq	4 + 1 ogni 5.000 mq

Per turno si intende un intervallo temporale continuativo di 8 ore lavorative.

Si precisa che è possibile richiedere un Coordinatore/turno per immobile, il cui conteggio rientra nel N. max FTE/turno indicato in Tabella 10.

Esempio: per un immobile con superficie lorda di 33.000 mq è possibile richiedere fino a 7 FTE/turno

Le Amministrazioni possono richiedere un numero di FTE superiore ai valori indicati nella Tabella 10 solo se presentano esigenze particolari, ad esempio immobili con numero e/o tipologia di utenti particolari. In tal caso, dovranno inserire un'opportuna motivazione nell'apposito campo presente nel "Configuratore" di cui al paragrafo 5.

Le attività ordinarie di Presidio Pulizia sono remunerate attraverso un Corrispettivo mensile (CT) comprensivo degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi.

L'importo del Corrispettivo (CT) dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

Il Corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Presidio Pulizia (CT_{PRP}) è calcolato come segue:

$$CT_{PRP} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- h_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'*i-esima* risorsa di presidio, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PRP dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

7.2.2.2 Attività straordinarie di Presidio Pulizia

Le attività straordinarie di Presidio Pulizia sono costituite da attività non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori.

A differenza di tutti gli altri Servizi Operativi (ad esclusione dei servizi di Raccolta e conferimento a smaltimento dei rifiuti speciali, Facchinaggio interno e Facchinaggio esterno/Traslochi), per i quali le Amministrazioni possono richiedere attività straordinarie se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, per il Presidio Pulizia le Amministrazioni possono richiedere le attività straordinarie anche se non hanno richiesto le relative attività ordinarie di Presidio.

Per richiedere le attività straordinarie di Presidio Pulizia il Direttore dell'Esecuzione deve contattare il Gestore del Servizio comunicando, con almeno 3 giorni naturali e consecutivi di preavviso, il numero di operatori di cui è richiesta la presenza, specificando giorni e fasce orarie e concordando il livello di qualificazione professionale più opportuno per tali attività.

Le attività straordinarie di Presidio Pulizia sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC) e pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

L'importo delle attività straordinarie di Presidio Pulizia dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

In particolare, l'importo extra-canone delle attività straordinarie di Presidio Pulizia (EC_{PRP}) è calcolato come segue:

$$EC_{PRP} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all'*i-esima* risorsa di presidio;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

Per le attività di presidio pulizia dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di

coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

7.2.3 DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Il servizio di Derattizzazione e Disinfestazione prevede attività di ispezione, controllo, monitoraggio e interventi di bonifica necessari a ridurre la presenza di ratti, muridi e insetti che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne dei giardini e degli ambienti accessori (archivi, magazzini, etc.).

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti dovranno essere fornite all'Amministrazione nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6), pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.28), la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

Tutti gli interventi devono 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 Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione 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 del Fornitore. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Direttore dell'Esecuzione, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Direttore dell'Esecuzione stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il Direttore dell'Esecuzione, in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e, qualora ne sia in possesso (rif. sub-criterio 3.15 dell'Offerta Tecnica), in conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN 16636.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel Piano dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e/o su segnalazione del Direttore dell'Esecuzione.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie e Attività Straordinarie.

7.2.3.1 **Attività ordinarie di Derattizzazione e Disinfestazione**

Le attività ordinarie di derattizzazione e disinfestazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1). In particolare, rientrano tra le attività ordinarie:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;
- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività, elencate nell'Appendice 4, corrispondenti alle Attività di Base per le quali si richiede un incremento delle frequenze.

Le attività ordinarie di derattizzazione e disinfestazione sono remunerate attraverso un Canone mensile (*C*), così come descritto nel paragrafo 7.2.3.2, comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto per rientrare nelle condizioni a regime e di programmazione delle attività degli stessi. Prevedono le seguenti tipologie:

- Derattizzazione (cfr. paragrafo 7.2.3.1.1)
- Deblattizzazione (cfr. paragrafo 7.2.3.1.2)
- Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi (cfr. paragrafo 7.2.3.1.3)
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi (cfr. paragrafo 7.2.3.1.4)
- Disinfestazione da ditteri (cfr. paragrafo 7.2.3.1.5)
- Trattamento repellente da rettili (cfr. paragrafo 7.2.3.1.6)
- Disinfestazione da processionarie del pino (cfr. paragrafo 7.2.3.1.7)

Nello svolgimento di tutte le attività, trattamenti e interventi previsti nel presente paragrafo, il Fornitore dovrà ridurre al minimo l'utilizzo di tecniche di lotta ad elevato impatto ambientale e privilegiare sistemi di lotta biologica/ecologica e di lotta integrata. I trattamenti dovranno essere eseguiti solo dove effettivamente necessario, con la minima quantità di prodotto, il massimo contenimento dei disagi e dei rischi igienico-sanitari per la popolazione e per gli animali "no target" e con la minima sofferenza per gli animali "target".

Il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione della sussistenza di eventuali cause, ad essa non imputabili, ostative o limitative del corretto e/o compiuto svolgimento dei servizi oggetto del presente paragrafo. In tale caso l'Amministrazione è tenuta a verificare e ad attivarsi per ripristinare condizioni idonee allo svolgimento dei servizi stessi. È facoltà delle parti concordare l'utilizzo di principi attivi e/o modalità e tecniche di trattamento/intervento differenti da quelle di seguito indicate, sia in via ordinaria, per migliorare lo svolgimento del servizio, sia in via straordinaria, per risolvere situazioni altrimenti non controllabili.

7.2.3.1.1 Derattizzazione

Il servizio di derattizzazione è definito come un insieme di misure che il Fornitore deve adottare per impedire la penetrazione e la proliferazione degli infestanti della famiglia dei muridi (ratti o topi) all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: durante il sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3 il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di muridi secondo le norme di “*rat proofing*”. A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dall’ispezione in una relazione (da inserire nella *Sezione Tecnica* del Piano Dettagliato delle Attività di cui al paragrafo 5.7.3), che definirà il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) di erogatori fissi di esche e trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell’Appendice 4 e secondo le modalità di esecuzione contenute nel presente capitolato. Ogni erogatore/trappola dovrà essere contrassegnato da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di erogatori/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 75 mq e il numero di trappole non deve essere superiore al numero di erogatori. E’ ammesso l’utilizzo di erogatori/trappole a doppia funzione (es. topi e insetti striscianti) in caso di diverse tipologie di disinfestazione, fermo restando il rispetto del numero minimo per tipologia.

2. Posizionamento erogatori di esche e trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna, ovvero nel maggior termine concordato con l’Amministrazione, pena l’applicazione della penale di cui all’Appendice 3, lett. p.29), il Fornitore dovrà preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole ed erogatori esistenti e poi posizionare e installare gli erogatori di esche e le trappole (concessi in comodato d’uso all’Amministrazione) presso tutti gli ambienti, in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti, compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

Gli erogatori di esca dovranno essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all’urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole dovranno essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali “*no target*” e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori dovranno inoltre impedire la fuoriuscita dell’esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore dovrà disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento dovrà essere segnalato con apposita cartellonistica contenente anche le avvertenze del caso.

Negli erogatori potranno essere utilizzate esche di tipo solido saldamente fissate all’interno dei contenitori o esche virtuali (formulate senza principio attivo) in funzione dello specifico posto di utilizzo.

3. Controllo e Monitoraggio: come previsto nell’Appendice 4, con cadenza almeno mensile il Fornitore dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza dei muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Se dovesse risultare che le esche sono state mangiate o se dovessero esserci catture di muridi, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione con l’Amministrazione e definire un nuovo piano di azione in cui dovrà essere verificato se la tipologia di erogatori, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di esche, sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nella relazione presente nel PDA.

Ad ogni verifica il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell’attività di

verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero delle carogne di ratti.

Ove necessario, il Fornitore dovrà provvedere alla rotazione delle esche per l'individuazione dell'attrattivo migliore e per evitarne l'assuefazione da parte dei muridi.

Contemporaneamente sarà cura del Fornitore individuare le vie d'accesso all'edificio da parte degli animali infestanti e indicarle all'Amministrazione, che potrà provvedere alla chiusura di varchi e vie d'accesso attraverso l'installazione di grate, rete metallica, schiuma poliuretana, ecc.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nella relazione inserita nel PDA, così come previsto al paragrafo 5.7.3. Le frequenze di monitoraggio potranno variare in relazione agli specifici risultati dei monitoraggi e comunque saranno condizionate da un efficace risultato del servizio.

Entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla fine delle verifiche, il Fornitore dovrà aggiornare la relazione inserita nel PDA, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.31), rendicontando gli interventi eseguiti con data, luogo, esito delle verifiche, eventuali sostituzioni o nuove installazioni e dati sul consumo di esche.

7.2.3.1.2 Deblattizzazione

Il servizio di deblattizzazione è definito come un insieme di misure che il Fornitore deve adottare per impedire la penetrazione e la proliferazione degli infestanti della famiglia dei blattoidei (blatte e scarafaggi) all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: durante il sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3 il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di blattoidei secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione (da inserire nella *Sezione Tecnica* del Piano Dettagliato delle Attività di cui al paragrafo 5.7.3), che definirà il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle trappole e/o di prodotti in gel, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'Appendice 4 e secondo le modalità di esecuzione contenute nel presente capitolato. Ogni trappola dovrà essere contrassegnata da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 50 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e uno ogni 100 mq di aree esterne e giardini.

2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.29), il Fornitore dovrà preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole esistenti e poi posizionare e installare trappole (a collante con feromoni o attrattivi alimentari) e/o posizionare prodotti in gel presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.
3. Controllo e Monitoraggio: come previsto nell'Appendice 4, con cadenza almeno mensile il Fornitore dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole. In tal caso, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione con l'Amministrazione e definire un nuovo piano di azione in cui dovrà essere verificato se la tipologia di trappole, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di

prodotto sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nella relazione presente nel PDA.

Ad ogni verifica il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto posizionato precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui dei prodotti inutilizzati presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero dei blattoidei.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nella relazione inserita nel PDA, così come previsto al paragrafo 5.7.3. Le frequenze di monitoraggio potranno variare in relazione agli specifici risultati dei monitoraggi e comunque saranno condizionate da un efficace risultato del servizio.

Entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla fine delle verifiche, il Fornitore dovrà aggiornare la relazione inserita nel PDA, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.31), rendicontando gli interventi eseguiti con data, luogo, esito delle verifiche, eventuali sostituzioni o nuove installazioni e dati sul consumo di trappole.

7.2.3.1.3 Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi

Il servizio di disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi è definito come un insieme di misure che il Fornitore deve adottare per impedire la penetrazione e la proliferazione di pulci, formiche, scorpioni, zecche e lepisme all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: durante il sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3 il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di insetti striscianti ed altri artropodi secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione (da inserire nella *Sezione Tecnica* del Piano Dettagliato delle Attività di cui al paragrafo 5.7.3), che definirà il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle esche/trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'Appendice 4 e secondo le modalità di esecuzione contenute nel presente capitolato.

Si precisa che il numero di esche/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 150 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano).
2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.29), il Fornitore dovrà preventivamente rimuovere e smaltire tutte le esche/trappole esistenti e poi posizionare e installare esche/trappole insetticide all'interno (presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e esche in granuli all'esterno.
3. Controllo e Monitoraggio: come previsto nell'Appendice 4, con cadenza almeno mensile il Fornitore dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle esche/trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nella relazione inserita nel PDA, così come previsto al paragrafo 5.7.3. Le frequenze di monitoraggio potranno variare in relazione agli specifici risultati dei monitoraggi e comunque saranno condizionate da un efficace risultato del servizio.

Entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla fine delle verifiche, il Fornitore dovrà aggiornare la relazione inserita nel PDA, pena l'applicazione della pena di cui all'Appendice 3, lett. p.31), rendicontando gli interventi eseguiti con data, luogo, esito delle verifiche, eventuali sostituzioni o nuove installazioni e dati sul consumo di esche/trappole.

7.2.3.1.4 Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi

Il servizio di disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di zanzare, pappataci e simulidi all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: durante il sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3 il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione (da inserire nella *Sezione Tecnica* del Piano Dettagliato delle Attività di cui al paragrafo 5.7.3), che definirà il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone che saranno soggette al trattamento, nonché le periodicità minime indicate nell'Appendice 4. Specifiche esigenze potranno variare la frequenza degli interventi su indicazione del Fornitore, che monitorerà la situazione almeno due volte l'anno nei periodi critici. L'applicazione dovrà avvenire con mezzi idonei a raggiungere altezze non inferiori ai 10 mt (terzo piano).
2. Interventi antilarvali: il Fornitore dovrà intervenire nelle zone identificate (es. ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie, bocche di lupo) effettuando delle applicazioni antilarvali con prodotti biologici a base di *bacillus thuringiensis israelensis* e regolatori di crescita *diflubenzuron*, o preferibilmente ulteriori prodotti biologici equivalenti, da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.30), per un totale di 14 (quattordici) interventi annui.
3. Interventi adulticida: il Fornitore dovrà intervenire sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o preferibilmente prodotti biologici equivalenti in formulazione a base acqua o prodotti alternativi previa autorizzazione dell'Amministrazione, da eseguirsi da giugno a ottobre con cadenza mensile, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.30), per un totale di 5 (cinque) interventi annui.

In caso di avversità atmosferiche che possano compromettere l'azione dei prodotti applicati, gli interventi dovranno essere ripetuti senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

7.2.3.1.5 Disinfestazione da ditteri

Il servizio di disinfestazione ditteri è definito come un insieme di attività che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di mosche e moscerini all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: durante il sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3 il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione (da inserire nella *Sezione Tecnica* del Piano Dettagliato delle Attività di cui al paragrafo 5.7.3), che definirà il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone nelle quali saranno installate le trappole, nonché le periodicità minime indicate nell'Appendice 4.

Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno una ogni 60 mq di aree interne.

2. Posizionamento e installazione trappole: il Fornitore dovrà installare le trappole (costituite da lampade moschicida a luce u.v., munite di tubi fluorescenti e piastre collanti) fornite in comodato d'uso all'Amministrazione. Le trappole dovranno essere installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole devono essere numerate e riportate in pianta.
3. Controllo e sostituzione collante: come previsto nell'Appendice 4, con cadenza almeno mensile il Fornitore dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole e sostituire il collante in ogni trappola.

7.2.3.1.6 Trattamento deterrente da rettili

Il servizio di trattamento deterrente da rettili consiste nella deposizione da parte del Fornitore di disabitante granulare negli spazi esterni da eseguirsi nel periodo primaverile e nel periodo estivo, per un totale di 2 (due) interventi annui. Il prodotto costituirà una barriera olfattiva per allontanare i rettili e dovrà essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali.

7.2.3.1.7 Disinfestazione da processionarie del pino

Il servizio di disinfestazione da processionarie del pino è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per eliminare la *Tameteopea phytolampa* dalle piante.

Il primo trattamento dovrà essere effettuato tra settembre e ottobre di ogni anno con prodotti a base di *bacillus israelensis kurstaki* o di *diflubenzuron* o con prodotti preferibilmente biologici. Il secondo trattamento dovrà essere effettuato tra febbraio e marzo, con gli stessi prodotti precedentemente indicati. Successivamente, vi sarà un'attività che prevede la rimozione degli eventuali nidi presenti sulle piante, a cura e spese del Fornitore, in periodo adatto e con le dovute precauzioni, nonché alla distruzione dei nidi rimossi, garantendo l'uso di cestelli, scale ed altre idonee attrezzature per la rimozione dei nidi stessi per alberi di qualunque altezza.

7.2.3.2 **Modalità di remunerazione a canone - Derattizzazione e Disinfestazione**

Il Canone mensile è determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle Attività di Base e delle Attività a Richiesta Programmabili indicate dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica

Il Canone mensile (€/mese) dei servizi di derattizzazione e disinfestazione (C_{DIS}) è calcolato come somma del Canone per le Attività di Base (C_{DB}) e dell'eventuale Canone per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{DP}):

$$C_{DIS} = C_{DB} + C_{DP}$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività di Base (C_{DB}) è calcolato come segue:

$$C_{DB} = \sum_j p_{db,j} \times q_j$$

dove:

- $p_{db,j}$ è il prezzo unitario (€/mq mese), al netto del ribasso offerto (codice ribasso DIS1 dell'Offerta Economica) relativo alla j -esima Attività di Base;
- q_j rappresenta la consistenza (in mq netti della superficie da trattare o in n° di pini) della j -esima Attività di Base.

Modalità di remunerazione a canone - Attività a Richiesta Programmabili

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{DP}) è calcolato come segue:

$$C_{DP} = \sum_j p_{dp,j} \times q_j \times n_j$$

dove:

- $p_{dp,j}$ è il prezzo unitario (€/mq sup. da trattare/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso DIS2 dell'Offerta Economica) relativo alla j -esima Attività a Richiesta Programmabile;
- q_j rappresenta i mq netti della superficie da trattare oggetto della j -esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata;
- n_j rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la j -esima Attività a Richiesta Programmabile.

7.2.3.3 Attività straordinarie di Derattizzazione e Disinfestazione

Le attività straordinarie di derattizzazione e disinfestazione, elencate nell'Appendice 4, sono **Attività a Richiesta non Programmabili** in fase di definizione del PDA, in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità, e richieste per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione. Prevedono le seguenti tipologie:

- Derattizzazione (cfr. paragrafo 7.2.3.3.1)
- Deblattizzazione (cfr. paragrafo 7.2.3.3.2)
- Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi (cfr. paragrafo 7.2.3.3.3)
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi (cfr. paragrafo 7.2.3.3.4)
- Disinfestazione da ditteri (cfr. paragrafo 7.2.3.3.5)

Le attività straordinarie di derattizzazione e disinfestazione possono essere richieste dall'Amministrazione solo se è stato attivato il relativo servizio a canone indicato nel paragrafo 7.2.3.1.

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.2.3.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.2.3.3.1 Derattizzazione

L'attività straordinaria di derattizzazione può essere richiesta dall'Amministrazione per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione di muridi.

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo ed eseguire un intervento che prevede:

- il posizionamento e l'installazione di ulteriori erogatori di esche e trappole rispetto a quanto previsto dalle attività a canone;
- 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione delle

esche e alla eventuale integrazione di erogatori di esche e trappole rispetto a quanto sopra indicato. Sono comprese nell'attività di monitoraggio anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero delle carogne di ratti.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento, ad esclusione della rete fissa, dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con le esche rodenticide.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nella relazione inserita nel PDA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

7.2.3.3.2 Deblattizzazione

L'attività straordinaria di deblattizzazione può essere richiesta dall'Amministrazione per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione di blattoidei (blatte e scarafaggi).

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo ed eseguire un intervento che prevede:

- il posizionamento e l'installazione di ulteriori trappole e/o prodotti in gel rispetto a quanto previsto dalle attività a canone;
- 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto in gel e alla eventuale integrazione di trappole e altro prodotto in gel rispetto a quanto sopra indicato. E' compresa nell'attività di monitoraggio anche il recupero di blattoidei morti. Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento, ad esclusione della rete fissa, dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con il prodotto gel.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nella relazione inserita nel PDA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

7.2.3.3.3 Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi

L'attività straordinaria di disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi può essere richiesta dall'Amministrazione per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione di pulci, formiche, scorpioni, zecche o lepidi. Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo ed eseguire un intervento che prevede:

- il posizionamento e l'installazione di ulteriori esche/trappole rispetto a quanto previsto dalle attività a canone;
- 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione di esche e alla eventuale integrazione di esche/trappole rispetto a quanto sopra indicato. E' compresa nell'attività di monitoraggio anche il recupero di insetti morti. Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento, ad esclusione della rete fissa, dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con il prodotto gel.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nella relazione inserita nel PDA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore

7.2.3.3.4 Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi

L'attività straordinaria di disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi può essere richiesta dall'Amministrazione per interventi larvali nei periodi diversi da quelli previsti per le attività ordinarie (quindi tra ottobre e febbraio) e interventi adulticida nei periodi diversi da quelli previsti per le attività ordinarie (quindi tra novembre e maggio), da eseguirsi secondo le modalità di cui al paragrafo 7.2.3.1.4.

L'attività straordinaria di disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi può essere richiesta dall'Amministrazione anche per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione di zanzare, pappataci e simulidi. In tal caso, successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo ed eseguire un intervento mirato che prevede l'irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro. L'intervento si ritiene concluso solo se si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nella relazione inserita nel PDA. Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore

7.2.3.3.5 Disinfestazione da ditteri

L'attività straordinaria di disinfestazione da ditteri può essere richiesta dall'Amministrazione per interventi larvali nei periodi diversi da quelli previsti per le attività ordinarie (quindi tra ottobre e febbraio), da eseguirsi secondo le modalità di cui al paragrafo 7.2.3.1.5.

L'attività straordinaria di disinfestazione da ditteri può essere richiesta dall'Amministrazione anche per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione di mosche e moscerini. In tal caso, successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati nella Tabella 2 del paragrafo 6.3.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo ed eseguire un intervento mirato che prevede l'irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro. L'intervento si ritiene concluso solo se si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nella relazione inserita nel PDA. Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

7.2.3.4 Modalità di remunerazione extra-canone - Derattizzazione e Disinfestazione

La remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili per il servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone (€/intervento) calcolato come segue:

$$EC_{DIS} = p_{dnp} \times q$$

dove:

- p_{dnp} è il prezzo unitario (€/mq sup. da trattare/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso DIS3 dell'Offerta Economica) relativo all'Attività a Richiesta non Programmabile;
- q rappresenta i mq netti della superficie da trattare oggetto dell'Attività a Richiesta non Programmabile.

7.2.4 RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto e conferimento a smaltimento e/o recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, prodotti dalle Amministrazioni, presso impianti autorizzati alle operazioni di smaltimento/recupero.

Il servizio deve essere eseguito in conformità al contenuto delle norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia, anche in caso di modifiche intervenute dopo la stipula del contratto da parte delle competenti autorità governative, regionali, provinciali e comunali che hanno giurisdizione sui luoghi in cui si svolge il servizio, restando contrattualmente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri o limitazioni nell'espletamento del servizio, il Fornitore non potrà accampare diritto alcuno verso la parte contraente.

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006 per tutte le categorie necessarie, nonché in possesso di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia. Sono esclusi dall'affidamento il trasporto a smaltimento/recupero di rifiuti urbani e assimilati agli urbani che devono essere raccolti e smaltiti dal gestore del servizio pubblico di raccolta.

Le **tipologie di rifiuto** oggetto del presente appalto sono riepilogate nella successiva tabella.

Codice CER	Tipologia di rifiuto
080317*	toner di stampa esaurito contenente sostanze pericolose
080318	toner di stampa esaurito
150101	imballaggi in carta e cartone
150102	imballaggi in plastica
150103	imballaggi in legno
150104	imballaggi metallici
150105	imballaggi in materiali compositi
150106	imballaggi in materiali misti
150107	imballaggi in vetro
150110*	imballaggi contenenti sostanze pericolose
150202*	assorbenti, materiali filtranti, stracci ed indumenti contaminati da sostanze pericolose
160213*	apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi
160214	apparecchiature fuori uso diverse dal 160209* - 160213*
160215*	componenti pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso
160601*	batterie al piombo
160602*	batterie al nichel cadmio
160604	batterie alcaline

Per tipologie di rifiuti classificati con codici CER diversi da quelli elencati nella tabella soprastante, a seguito di richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà presentare un preventivo e, previa approvazione dello stesso, svolgere il servizio con successiva emissione di fattura.

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito di Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i.

Qualora l'Amministrazione al momento dell'Appalto Specifico non sia in grado di stimare le quantità di rifiuti che saranno prodotti, può gestire il servizio mediante attività straordinaria remunerata in Extra Canone, ricorrendo all'"*Importo a Consumo*" (cfr. paragrafo 5.7.4). L'Amministrazione dovrà comunque specificare l'attivazione del servizio nel "*Configuratore*" (cfr. paragrafo 5) e quindi ricorrervi all'occorrenza.

7.2.4.1 Attività ordinarie di Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali

L'Amministrazione deve indicare nel "*Configuratore*" (cfr. paragrafo 5) il quantitativo stimato annuo di rifiuti speciali per tipologia e il numero dei ritiri stimati da effettuare nell'arco dell'anno.

A seguito del sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3, il Fornitore deve indicare nel PDA le seguenti informazioni:

- quantitativo stimato dall'Amministrazione annuo di rifiuti speciali per tipologia;
- mappatura delle zone di carico/depositi temporanei;
- numero e tipo di contenitori necessari all'esecuzione del servizio;
- percorsi dei mezzi di trasporto all'interno delle aree esterne delle Amministrazioni;

- numero e programma dei ritiri stimati dall'Amministrazione da effettuare nell'arco dell'anno, secondo un calendario concordato e formalizzato nel POA.

Le attività ordinarie di raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento/recupero dei rifiuti speciali comprendono:

1. fornitura, nelle quantità necessarie al regolare svolgimento del servizio, dei contenitori per i rifiuti e degli imballaggi per il trasporto, le cui caratteristiche tecniche sono di seguito indicate, e di tutte le attrezzature atte a garantire il regolare svolgimento del servizio, comprese quelle eventualmente necessarie per il deposito temporaneo e la movimentazione dei rifiuti stessi (containers, carrelli, ecc.); in questa fase il Fornitore deve provvedere anche alla gestione delle presse dei cartoni laddove presenti presso i depositi temporanei delle Amministrazioni;
2. caricamento dei rifiuti sui mezzi e trasporto con mezzi idonei e personale formato ed autorizzato, nel rispetto delle norme sul trasporto delle merci pericolose, ove previsto;
3. smaltimento/recupero dei rifiuti in impianti autorizzati in relazione alla specifica natura dei rifiuti stessi.

Il servizio non comprende la raccolta e movimentazione interna dei rifiuti; in particolare, le attività di:

- consegna dei contenitori vuoti presso gli uffici dell'Amministrazione,
- raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dagli uffici fino alla zona di carico/deposito temporaneo,
- immagazzinamento e sistemazione dei contenitori vuoti presso le zone di carico/deposito temporaneo,

sono svolte dal personale addetto al servizio di pulizia.

Il Fornitore, coordinandosi con il Direttore dell'Esecuzione, deve predisporre e delimitare la zona di carico attraverso opportuna cartellonistica; deve inoltre supportare il D.E.C. nell'eventuale aggiornamento delle procedure di movimentazione interna dei rifiuti.

Contenitori

Il servizio comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, la fornitura delle seguenti tipologie di contenitori, la cui remunerazione è da considerarsi **compresa** nel canone di cui al paragrafo 7.2.4.3:

Codice CER	Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitori
15 02 02*	Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	Contenitori rigidi resistenti completi di sacco e laccetto di chiusura.
16 06 01 16 06 02 16 06 04*	Batterie al piombo Batterie al nichel cadmio Batterie alcaline	Contenitori rigidi resistenti, dotati di coperchio.
08 03 17* 08 03 18	Toner di stampa esaurito contenente sostanze pericolose Toner di stampa esaurito	Contenitori rigidi resistenti completi di sacco e laccetto di chiusura.
15 01 01	Imballaggi in carta e cartone	Contenitori rigidi resistenti di varie dimensioni completi di sacco e laccetto di chiusura e/o cargopallet.
15 01 02	Imballaggi in plastica	
15 01 03	Imballaggi in legno	
15 01 04	Imballaggi in metalli	
15 01 05	Imballaggi in materiali compositi	
15 01 06	Imballaggi in materiali misti	
15 01 07	Imballaggi in vetro	
15 01 10*	Imballaggi contenenti sostanze pericolose	
16 02 13*	Rifiuti pericolosi	
16 02 14	Rifiuti non pericolosi	
16 02 15* 16 02 16	Componenti rimossi	

I contenitori devono:

- essere consegnati integri, puliti, asciutti, privi di residui ed esenti da cattivi odori;
- essere provvisti di etichette secondo quanto indicato dalla normativa vigente;
- possedere adeguati requisiti di resistenza in relazione alle proprietà chimico-fisiche ed alle caratteristiche di pericolosità dei rifiuti ai quali sono destinati;
- essere provvisti di sistemi di presa agevoli all'impugnatura e resistenti, che non interferiscano con il normale uso del contenitore;
- per quanto riguarda gli imballaggi per il trasporto, essere conformi alla normativa sul trasporto delle merci pericolose, ove necessario.

Ritiro e trasporto dei rifiuti

Il calendario dei ritiri è indicato nel POA. Nelle pertinenze delle Amministrazioni il Fornitore deve utilizzare attrezzature proprie (carrelli, transpallet, ecc.) adeguate al ritiro dei rifiuti, nel rispetto delle normative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

La pulizia e la manutenzione delle attrezzature sono a carico del Fornitore.

Il caricamento dei colli sugli automezzi deve essere effettuato in modo da evitarne lo schiacciamento, la deformazione e la fuoriuscita di rifiuti.

Nell'ipotesi di spargimenti accidentali di rifiuti al momento del ritiro, il Fornitore deve provvedere alla pulizia dell'area interessata con proprie attrezzature e specifici prodotti e dispositivi di contenimento, nonché con personale addestrato, al fine di minimizzare i danni all'ambiente e ripristinare le condizioni di sicurezza, dandone immediata comunicazione al DEC.

La fase di trasporto deve essere effettuata con mezzi e personale autorizzati. I mezzi utilizzati per il ritiro ed il trasporto dei rifiuti speciali devono essere idonei alle tipologie e ai quantitativi dei rifiuti trasportati e mantenuti sempre in perfetto stato di pulizia, a cura del personale del Fornitore.

Il Fornitore deve disporre di adeguati sistemi di pesatura con stampa e rilascio scontrino. Il sistema di pesatura deve consentire la registrazione in automatico del peso netto e del peso lordo del rifiuto, del numero e del tipo di contenitori; tale registrazione deve essere allegata alla prima copia del formulario di trasporto. La pesatura, effettuata in contraddittorio con l'Amministrazione, avviene al momento della raccolta e caricamento dei rifiuti sugli automezzi.

La manutenzione e la verifica periodica di taratura delle bilance utilizzate per la pesatura devono essere effettuate a norma di legge a cura e spese del Fornitore, che è obbligato a comunicare l'avvenuta taratura periodica mediante comunicazione scritta con copia del referto di taratura, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.33). L'Amministrazione si riserva comunque il diritto di effettuare, a campione, una pesatura di controllo, anche presso la pesa pubblica, senza alcun preavviso al Fornitore.

Attività amministrative connesse al ritiro, trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti

Il Fornitore deve:

- fornire e redigere, all'atto del ritiro di ogni tipologia di rifiuto, il formulario di identificazione dei rifiuti (art. 193 D.Lgs. n.152/2006);
- restituire, entro i termini di legge, all'Amministrazione la quarta copia dei formulari di cui all'art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, firmata e timbrata dal Responsabile dell'impianto autorizzato, attestante l'avvenuto conferimento per lo smaltimento/recupero finale dei rifiuti. Detto conferimento si intende effettuato per il percorso più breve e senza soste intermedie e/o operazioni di trasbordo effettuate senza esplicita autorizzazione concessa da parte degli organi di controllo competenti.

Il Fornitore trasmette, almeno due mesi prima della scadenza di legge e senza alcun onere per l'Amministrazione, i dati necessari alla compilazione del Modello Unico di Dichiarazione (M.U.D.), per tutti i rifiuti, pericolosi e non, per i quali ha effettuato il servizio. I dati dovranno essere trasmessi su supporto informatico e dovranno comprendere le seguenti informazioni:

- codice CER;
- chilogrammi;
- luogo di produzione;
- data e numero di formulario di identificazione rifiuto;
- trasportatore e smaltitore.

Il Fornitore supporta l'Amministrazione in tutte le attività di verifica e controllo inerenti i dati sopra riportati.

Le attività ordinarie di raccolta e conferimento a smaltimento rifiuti speciali sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{SMA}), così come descritto nel paragrafo 7.2.4.3, comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

7.2.4.2 Attività straordinarie di Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali

Le attività straordinarie comprendono:

1. lo smaltimento di quantità di rifiuti speciali eccedenti rispetto a quanto previsto nel PDA e/o di tipologie di rifiuti non previste nel PDA;
2. l'effettuazione di trasporti aggiuntivi rispetto al numero di trasporti previsti nel PDA.

A differenza di tutti gli altri Servizi Operativi (ad esclusione dei servizi di Presidio Tecnologico, Presidio Pulizia, Facchinaggio interno e Facchinaggio esterno/Traslochi), per i quali le Amministrazioni possono richiedere attività straordinarie se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, per il servizio di Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali le Amministrazioni possono richiedere le attività straordinarie anche se non hanno richiesto le relative attività ordinaria.

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.2.4.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.2.4.3 Modalità di remunerazione a canone - Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali

Le attività ordinarie di Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{SMA}) calcolato come segue:

$$C_{SMA} = \frac{[Pt \times Nt + (\sum_i^n Pr_i \times Qr_i)]}{12}$$

dove:

- Pt è il prezzo unitario (€/viaggio), al netto del ribasso offerto, del singolo trasporto;
- Nt è il numero stimato annuo di trasporti
- Pr_i è il prezzo unitario (€/kg), al netto del ribasso offerto per l'*i-esima* tipologia di rifiuto;
- Qr_i è la quantità stimata annua (Kg/anno) dell'*i-esima* tipologia di rifiuto.

Si precisa che, nel caso in cui i Kg di rifiuti annui gestiti per codice CER siano differenti da quelli stimati per la determinazione del canone C_{SMA} si procederà ad un conguaglio; pertanto, a seconda dei casi, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito a favore dell'Amministrazione oppure emettere una fattura a saldo. Tali circostanze andranno gestite mediante emissione di un Ordine Aggiuntivo (rif. par. 5.7.5).

7.2.4.4 Modalità di remunerazione extra-canone - Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali

La remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili per il servizio di Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone calcolato come somma di:

1. corrispettivo per lo smaltimento di quantità di rifiuti speciali eccedenti (o non richiesti) rispetto a quanto previsto nel PDA e/o di tipologie di rifiuti non previste (o non richieste) nel PDA (ma comprese tra quelle indicate al precedente paragrafo 7.2.4.1.)
2. corrispettivo per l'effettuazione di trasporti aggiuntivi rispetto al numero di trasporti previsti nel PDA.

$$EC_{SMA} = Pt \times Nt + \left(\sum_i^n Pr_i \times Qr_i \right)$$

dove:

- Pr_i è il prezzo unitario (€/kg), al netto del ribasso offerto dell'*i-esima* tipologia di rifiuto;
- Qr_i è la quantità smaltita (Kg) dell'*i-esima* tipologia di rifiuto;
- Pt è il prezzo unitario (€/viaggio), al netto del ribasso offerto, del singolo trasporto;
- Nt è il numero di trasporti.

7.2.5 MANUTENZIONE DEL VERDE

Il servizio di Manutenzione del verde è l'insieme di attività finalizzate alla manutenzione del verde presente nelle aree esterne ed interne agli immobili, ispirati a garantire i richiesti livelli di uniformità e decoro, procedendo, laddove necessario, al ripristino delle situazioni di degrado estetico, funzionale e agronomico.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 11 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

In particolare, prevedono le seguenti tipologie:

- a) Manutenzione prati e superfici erbose (cfr. paragrafo 7.2.5.2.1)
- b) Manutenzione siepi, arbusti e cespugli in forma libera (cfr. paragrafo 7.2.5.2.2)
- c) Manutenzione aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee (cfr. paragrafo 7.2.5.2.3)
- d) Manutenzione alberi e superfici alberate (cfr. paragrafo 7.2.5.2.4)

Le attività sottendono ai seguenti criteri generali:

- **QUALITÀ E SICUREZZA:** deve essere garantita la qualità dei servizi non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute e dell'ambiente.
- **CONTINUITÀ:** impegno ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà del Fornitore.
- **QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ:** il Fornitore si impegna a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso, nonché ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore dovrà inoltre attenersi a quanto definito dalla normativa vigente e da eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

A seguito del sopralluogo di cui al paragrafo 5.7.3, il Fornitore dovrà dettagliare all'interno del PDA (cfr. paragrafo 5.7.3) i/il tipi/o di coltura presente (specificando per quelle alberate e/o arbustive il numero e le caratteristiche vegetative con ubicazione delle stesse), tutti i prodotti di consumo (quali ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi, ecc.) previsti per lo svolgimento del servizio e le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie (compensate con un corrispettivo economico a canone mensile) e Attività Straordinarie (compensate con un corrispettivo extra-canone).

7.2.5.1 Conformità ai criteri ambientali minimi (CAM Manutenzione del verde)

Il servizio di Manutenzione del verde deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) - "Affidamento del servizio di gestione del verde pubblico, all'acquisto di ammendanti e all'acquisto di piante ornamentali ed impianti di irrigazione" - disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement.

In particolare, i paragrafi 4, 5 e 6 dell'Allegato 1 al suddetto Decreto definiscono i "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di gestione del verde pubblico" che il Fornitore è tenuto a rispettare, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.34). A tal proposito, il Fornitore si impegna a presentare all'Amministrazione, una "Relazione manutenzione del verde" allegata al PDA (cfr. 5.7.3), che dovrà contenere tutte le specifiche tecniche previste nei suddetti paragrafi, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.34)

7.2.5.2 Attività ordinarie di Manutenzione del verde

Le attività ordinarie di Manutenzione del verde sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3) e nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 6.5.1) finalizzate al mantenimento in buone condizioni di tutte le aree a verde indicate nel paragrafo 7.2.5.

L'attivazione del servizio di Manutenzione del verde anche per una sola delle tipologie di seguito elencate comporta per il Fornitore l'obbligo di effettuare anche le seguenti attività, che si intendono ricomprese nel canone:

- *Manutenzione aree inghiaiate.* La superficie delle strade/viali e vialetti deve essere mantenuta, ove previsto e su richiesta dell'Amministrazione, con uno strato di almeno 2 cm di brecciolino fino da giardino che dovrà essere fornito dal Fornitore e sparso su viali e piazzali in modo uniforme.
- *Manutenzione piante in vaso.* Secondo necessità, le piante ornamentali e le essenze a dimora nei vasi, fioriere e cassette all'interno ed all'esterno degli immobili oggetto del servizio vanno mantenute e curate nelle migliori condizioni, secondo le tecniche di coltivazione correnti, curando in particolare la pulizia da eventuali carte e oggetti vari, l'innaffiamento e la scerbatura dei contenitori, nonché il reintegro delle essenze secche e/o mancanti e la fornitura e sostituzione periodica delle fioriture c.d. stagionali.
- Raccolta tempestiva di ogni materiale che per vario motivo possa essere presente su aree verdi, aiuole, vasi.
- Gestione dei rifiuti derivanti dalle lavorazioni oggetto del servizio, secondo quanto previsto dalle specifiche definite nell'allegato 1 al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014 e, per la parte non disciplinata, dalla normativa vigente in

merito allo smaltimento dei rifiuti speciali (D.Lgs. 152/06 e s.m.i.);

- Corretta gestione ed utilizzazione degli impianti di irrigazione preesistenti.
- Manutenzione/pulizia e gestione delle eventuali aree di deposito delle attrezzature e dei materiali utilizzati dal Fornitore.

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.

E' cura del Fornitore verificare che le sostanze applicate siano registrate e autorizzate dal Ministero della Salute e che non vengano dilavate da pioggia e da nebbia. Qualora ciò accada, il trattamento deve essere ripetuto.

I presidi sanitari utilizzati devono appartenere alla 3° e 4° classe secondo il D.P.R. 1255/68 (e s.m.i.), dando preferenza all'applicazione di prodotti biologici.

Il Fornitore deve comunicare al Direttore dell'Esecuzione i nominativi delle persone preposte a tali lavorazioni che devono essere all'uopo abilitate con patentino valido a norma di legge, indicandone il numero e attestandone la validità.

All'interno dell'Appendice 4 allegata al Capitolato viene riportato l'elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività comprese tra quelle ordinarie, con l'indicazione delle relative frequenze minime. Il Fornitore deve provvedere all'esecuzione di tutte le attività di cui all'Appendice 4 allegata al Capitolato, secondo le specifiche tecniche e le modalità nel seguito dettagliate.

Le attività ordinarie di Manutenzione del verde sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{GIA}), così come descritto nel paragrafo 7.2.5.4, comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione e l'esecuzione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività (es. concimi, diserbanti, ecc.).

7.2.5.2.1 Manutenzione prati e superfici erbose

Il servizio consiste nella manutenzione di superfici in cui è presente prato e/o coperture erbose, che ha come obiettivo la conservazione e l'infittimento del cotico erboso, in modo da garantire la preservazione del suolo, l'agevole fruizione delle aree verdi e le funzioni estetiche e di decoro delle medesime.

Il taglio del tappeto erboso deve essere eseguito con la tecnica mulching per il quale utilizzare idonei macchinari da taglio; sono compresi i tagli sulle piccole superfici e la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti. Nei luoghi non accessibili mediante macchinari, l'esecuzione deve avvenire a mano e con decespugliatori.

Sfalcio, rasatura e sgombero delle erbe devono essere effettuati mantenendo costantemente l'altezza del prato, in modo che sia sempre compresa tra i 3 cm (min) ed i 5 cm (max). 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 anche in relazione alle condizioni atmosferiche.

La concimazione va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione preferibilmente biologici, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici, ove possibile, e 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, tenuto conto, laddove applicabili, dei requisiti minimi definiti nell'allegato 1 al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) in relazione all'acquisto di ammendanti.

L'aerazione del tappeto erboso va eseguita all'inizio dell'autunno mediante idonea macchina carotatrice e ricaricato con miscela formata preferibilmente 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 può essere necessaria anche in altri periodi dell'anno, in tal caso l'attività potrà essere ordinata dal Direttore dell'Esecuzione, ritenendosi il corrispettivo della stessa già compreso nel canone.

La raccolta delle foglie e dei rifiuti deve essere eseguita tempestivamente e con cura, a mano e con macchina aspiratrice/soffiatrice: tutte le foglie delle piante spoglianti o sempreverdi, cadute a fine ciclo vegetativo o giornalmente sui prati e sulle aree oggetto dell'appalto, devono essere raccolte con cura, quotidianamente e comunque sempre prima del taglio dell'erba e trattate secondo quanto previsto dal CAM di riferimento e dalla normativa vigente. Parimenti, devono essere trattati allo stesso modo tutti i rifiuti organici e inorganici presenti sui prati e su tutte le aree oggetto dell'appalto.

La disinfestazione del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide (preferibilmente ammesse in agricoltura biologica) con uso di mezzi meccanici ove possibile, e a mano per le restanti zone. Le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale.

L'eliminazione delle erbe infestanti sviluppatasi 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. È consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge, o preferibilmente di diserbanti ecologici. Il Fornitore è tenuto a comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia, che l'Amministrazione dovrà previamente autorizzare. 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 deve essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dal Direttore dell'Esecuzione.

La rigenerazione e semina è 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, compreso lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee).

7.2.5.2.2 Manutenzione siepi, arbusti e cespugli in forma libera

Il servizio consiste nella manutenzione di siepi (continuo botanico vegetativo arbustivo/arboreo a delimitazione di zone aperte) di altezza massima di 2 metri e larghezza media di 1 metro e nella manutenzione di arbusti e cespugli (piante legnose o semilegnose ramificate fin dalla base con almeno 3 ramificazioni) di altezza massima di 2 metri.

La potatura secca viene iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Direttore dell'Esecuzione. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere devono essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. Ai tagli, sugli esemplari arborei, deve essere applicato apposito mastice protettivo e cicatrizzante.

Per la potatura verde o estiva, tutte le piante fiorenti sui rami lignificati dell'anno precedente, subito dopo la fioritura, devono essere potate in modo da accorciare o asportare, secondo le esigenze, i vecchi rami che hanno fiorito nell'anno.

Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.

Il Fornitore deve effettuare anche il controllo della stabilità delle piante, con comunicazione tempestiva al Direttore dell'Esecuzione di eventuali necessità di cura, abbattimento o di altra attività da adottarsi sulle piante pericolanti.

Per i trattamenti anticrittogamici e antiparassitari, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. I trattamenti anticrittogamici e antiparassitari devono essere effettuati 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).

7.2.5.2.3 Manutenzione aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee

Il servizio consiste nella manutenzione di aiuole e delle piante tappezzanti (intese anche come giardini pensili) piantumate con fioriture e/o con piante di consistenza non legnosa o semilegnosa con prevalente funzione ornamentale.

Nelle aiuole e nei giardini pensili deve essere effettuata costantemente la scerbatura in modo da eliminare le specie infestanti e rimuovere periodicamente le sterpaglie cresciute, i fiori appassiti, le foglie, i rami secchi e le inflorescenze stagionali sostituendo costantemente quelle appassite o mancanti.

Per il trattamento anticrittogamico ed antiparassitario, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. Tale trattamento deve essere effettuato utilizzando prodotti ammessi dalla vigente legislazione.

7.2.5.2.4 Manutenzione alberi e superfici alberate

Il servizio consiste nella manutenzione di alberi fino a 10 metri di altezza e con un diametro di chioma fino a 8 metri e nella manutenzione di palme fino a 2,5 metri di altezza.

La potatura secca o invernale deve essere iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Direttore dell'Esecuzione. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere devono 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 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. 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.

Per il controllo della stabilità attraverso la verifica statica visiva e strumentale, il Fornitore deve eseguire il monitoraggio ed il controllo scrupoloso della stabilità delle essenze arboree, ed in particolare degli alberi ad alto fusto, mediante l'applicazione del metodo VTA (Visual Tree Assessment), provvedendo a comunicare tempestivamente al Direttore dell'Esecuzione eventuali necessità di cura, abbattimento o di altra attività da adottarsi sulle piante pericolanti, e per iscritto con una dettagliata relazione tecnica la rilevata instabilità ed infine predisponendo un progetto per l'eventuale ancoraggio.

La concimazione deve essere eseguita mediante irrorazione di idonei fitofarmaci o preferibilmente di prodotti biologici; 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 devono essere eseguiti da personale specializzato, che si deve attenere, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Devono, inoltre essere 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 devono infatti possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.

Qualora si verifichi la caduta accidentale, o intenzionale, di alberi, il Fornitore è tenuto alla rimozione ed allontanamento dei materiali e al reintegro in accordo con le indicazioni del Direttore dell'Esecuzione. Se la caduta dovesse verificarsi in un giorno festivo e l'albero ostruisce o comunque costituisce pericolo, il Fornitore dovrà provvedere, nonostante la festività, alla rimozione immediata senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Per i trattamenti anticrittogamici e antiparassitari, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. I trattamenti antiparassitari e anticrittogamici devono essere effettuati annualmente, 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).

Le piante soggette ad emettere polloni (specialmente i tigli) durante il periodo vegetativo devono essere costantemente ripulite al colletto ed alla base del tronco.

Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.

I sostegni tutori a guida di piante e i cavi di ancoraggio devono essere mantenuti sempre efficienti e, se necessario, sostituiti a cura e spese del Fornitore. Almeno una volta l'anno si devono rinnovare tutte le legature delle piante ai sostegni, curando di interporre tra pianta e legame una fascia di protezione alla corteccia.

La raccolta degli aghi dei pini deve essere effettuata con frequenza non superiore ai 20 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro, salvo necessità ed interessa sia le aree verdi che marciapiedi, strade di collegamento, caditoie e chiusini. Il Fornitore si dovrà occupare del relativo compostaggio e/o trattamento.

La raccolta delle pigne deve essere effettuata annualmente. Il legname risultante dalle potature e degli sfalci, comprese le pigne, sono di proprietà del Fornitore, che si dovrà occupare del relativo compostaggio e/o trattamento.

7.2.5.3 Attività straordinarie di Manutenzione del verde

Le attività straordinarie di Manutenzione del verde sono attività a richiesta non programmabili in fase di definizione del PDA in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento.

Le attività straordinarie di Manutenzione del verde sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.2.5.5, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l' "Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.2.5.4 Modalità di remunerazione a canone - Manutenzione del verde

Le attività ordinarie di Manutenzione del verde sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), determinato in funzione delle tipologie di colture indicate dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) del servizio di Manutenzione del verde (C_{GIA}) è calcolato come segue:

$$C_{GIA} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \times c_i}{12}$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario annuo (€/udm anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso GIA1 dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima tipologia di coltura;
- c_i rappresenta la consistenza relativa all' i -esima tipologia di coltura espressa nella corrispondente Unità di Misura (mq di superficie erbosa, metri lineari di siepi, numero di alberi).

7.2.5.5 Modalità di remunerazione extra-canone - Manutenzione del verde

Le attività straordinarie di Manutenzione del verde sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{GIS}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzario Assoverde 2019-2021" (o ultime edizioni disponibili), al netto del ribasso offerto GIA2 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

7.3 ALTRI SERVIZI OPERATIVI

La categoria "Altri Servizi Operativi" comprende i servizi di seguito elencati:

- a) Reception (cfr. paragrafo 7.3.1)
- b) Facchinaggio Interno (cfr. paragrafo 7.3.2)
- c) Facchinaggio Esterno/Traslochi (cfr. paragrafo 7.3.3)
- d) Mantenimento edile (cfr. paragrafo 7.3.4)

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula dell'Accordo Quadro alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

7.3.1 RECEPTION

Il servizio prevede la presenza di personale all'ingresso e all'interno degli immobili, durante gli orari indicati dall'Amministrazione nel "Configuratore" (cfr. Paragrafo 5) e, quindi, stabiliti nel PDA (cfr. paragrafo 5.7.3).

Di seguito la sintesi delle attività previste:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza, evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli studenti delle università nelle aule, nei laboratori e negli uffici;
- 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, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi preposti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile (es. chiamata a CRI, Vigili del Fuoco, RSPP, etc.) in collaborazione con le squadre di emergenza e il RSPP;
- protezione in generale dei beni patrimoniali, intesa come prevenzione di eventi (furto, distruzione, danneggiamento o danni conseguenti ad eventi atmosferici, allagamenti, etc.);
- protezione di cose all'interno degli immobili ed impianti per prevenire azioni criminose (in particolare, danni alla centrale telefonica, alle apparecchiature che assicurano l'energia elettrica, alle apparecchiature di comunicazione, centri di elaborazione dati, laboratori, uffici amministrativi, attrezzature da laboratori ecc.);
- operare da centralinista telefonico;
- ausilio materiale alle persone portatori di handicap nell'accesso alle aree esterne alle strutture di pertinenza della Stazione Appaltante e nell'uscita da esse;
- gestione della posta e smistamento della posta proveniente dall'esterno;
- assistenza alle attività didattiche delle Università;
- custodia e conduzione delle attrezzature didattiche delle Università.

I servizi da svolgere presso le Amministrazione sono finalizzati alla accoglienza di ospiti spesso anche di rilievo e pertanto il Fornitore deve garantire elevati standard di qualità ed efficienza, in modo da soddisfare le esigenze della singola Amministrazione e di assicurare un'immagine di alto profilo istituzionale.

Il personale deve dimostrare attitudine al front office, esprimersi correttamente in lingua italiana, avere una adeguata formazione nella risposta delle chiamate telefoniche, conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza e di trattamento dei dati personali e avere conoscenza di base d'informatica (principali applicativi Microsoft Office, Internet).

Qualora offerto in gara, il Fornitore deve garantire che, entro 3 mesi dall'inizio di erogazione del servizio, almeno il 50% di addetti tra il personale impiegato sia in possesso di attestazione "Addetto Antincendio" relativamente al rischio (basso, medio, elevato) indicato dall'Amministrazione ai sensi del D.M. 10 marzo 1998, pena l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.44).

La turnazione degli addetti in possesso di tale attestazione sarà concordata con l'Amministrazione in fase di sopralluogo ai fini della redazione del Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7.3).

A tal proposito, si precisa che: i) nel caso in cui il personale impiegato nel singolo immobile sia formato da 1 addetto, il Fornitore deve garantire che tale addetto sia in possesso dell'attestazione; ii) nel caso in cui il personale impiegato nel singolo immobile sia formato da 2 o 3 addetti, il Fornitore deve garantire almeno un addetto in possesso dell'attestazione; iii) nel caso in cui il personale impiegato nel singolo immobile sia formato da 4 o più addetti, il Fornitore deve garantire almeno il 50% di addetti (approssimato per difetto) in possesso dell'attestazione.

Durante lo svolgimento delle attività dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 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 (ex DPR 547/55 e s.m.i.).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie (compensate con un corrispettivo economico a canone mensile) e Attività Straordinarie (compensate con un corrispettivo extra-canone).

7.3.1.1 Attività ordinarie di Reception

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività ordinarie che il personale dedicato al servizio di Reception potrebbe essere chiamato a svolgere, ricordando che comunque il mansionario dettagliato deve essere specificato all'interno del PDA:

- 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;
- accoglienza dei partecipanti a convegni, seminari ed eventi;
- registrazione dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici nell'apposito registro;
- custodia dei badge dei dipendenti e del personale esterno;
- accompagnamento dei visitatori all'interno dei locali dell'Amministrazione;
- congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici al D.E.C. o a persona da lui incaricata;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- chiusura/apertura delle stanze con verifica della presenza dei dipendenti oltre un orario definito nel PDA; la chiusura sarà accompagnata dalla verifica della stanza, dallo spegnimento delle luci e dalla chiusura delle finestre e, ove presente personale, di apposita registrazione della situazione;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici;
- apertura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio al personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- eventuale presidio, anche con "ausilio di strumenti di videosorveglianza", dei varchi di accesso con lo scopo di evitare il libero accesso alle sedi da parte di autoveicoli o persone;
- prenotazione di taxi per dipendenti ed ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio, sistemi antintrusione, allarmi ascensori, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di Sicurezza in caso di emergenze sanitarie e non, secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza vigente;

- gestione di prima assistenza, aiuto e trasporto per utenti diversamente abili;
- corretta conservazione delle chiavi dei locali delle sedi di riferimento con modalità tali da consentire l'immediata consegna ai soggetti abilitati all'accesso nei relativi locali;
- verifica su tutti gli stabili e gli spazi esterni attraverso periodici giri di controllo, con relativa comunicazione di eventuali anomalie agli uffici preposti.
- controllo dell'utilizzo, da parte di dipendenti e dei visitatori, dei parcheggi aziendali;
- gestione delle chiavi di eventuali depositi;
- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- assistenza e distribuzione della corrispondenza, compresa l'effettuazione delle chiamate ai corrieri e la presa in consegna di documenti;
- assistenza alle biblioteche, supporto al servizio distribuzione e ritiro libri;
- accoglienza ed assistenza agli studenti delle università sulla base dei bisogni e delle esigenze espresse;
- assistenza ai docenti universitari sulla base dei bisogni e delle esigenze espresse;
- aggiornamento delle bacheche aziendali;
- attività di assistenza, conduzione delle attrezzature video ed amplificazione finalizzate al servizio di reception;
- assistenza alla custodia e controllo dello stato delle attrezzature didattiche ed audiovisive;
- interventi sulla funzionalità degli impianti audio-video, come la sostituzione delle batterie, pulizia ottiche e disinfezione microfoni;
- supporto e assistenza agli utenti sull'utilizzo delle attrezzature audio video;
- attivazione delle procedure di emergenza entro il tempo stabilito nel Piano di Emergenza dell'Amministrazione da una chiamata di emergenza e/o dall'attivazione di un allarme, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.35);
- presidio delle attività di centralino;
- esecuzione delle attività da parte del personale "Addetto Antincendio" (qualora proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica);
- varie ed eventuali da concordare con il Direttore dell'Esecuzione.

Le Attività Ordinarie devono coprire l'orario indicato dall'Amministrazione, il Fornitore deve garantire tale copertura con diverso impegno del proprio personale.

I turni possono essere soggetti a modifica in funzione di ulteriori requisiti di sicurezza che potrebbero manifestarsi nel corso del tempo. La rimodulazione potrà avvenire sempre nel rispetto delle ore mensili prestabilite.

Le attività ordinarie di Reception sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{REC}), così come descritto nel paragrafo 7.3.1.2, comprensivo degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

7.3.1.2 Attività straordinarie di Reception

Le attività straordinarie di Reception sono attività a richiesta non programmabili in fase di definizione del PDA in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne la quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento.

Le attività straordinarie di Reception sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.3.1.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l' "Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.3.1.3 Modalità di remunerazione a canone - Reception

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Reception indicando, in funzione delle proprie necessità, il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana), così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

Tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

L'importo del Corrispettivo mensile (CT) dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

Il Corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Reception (CT_{REC}) è calcolato come segue:

$$CT_{REC} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- h_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l' i -esima risorsa di Reception, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso REC dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima risorsa di Reception.

7.3.1.4 Modalità di remunerazione extra-canone - Reception

Per richiedere le attività straordinarie di Reception, il Direttore dell'Esecuzione deve contattare il Gestore del Servizio comunicando, con almeno 3 giorni naturali e consecutivi di preavviso, il numero di operatori di cui è richiesta la presenza, specificando giorni e fasce orarie e concordando il livello di qualificazione professionale più opportuno per tali attività.

L'importo delle attività straordinarie di Reception dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

In particolare, l'importo extra-canone delle attività straordinarie di Reception (EC_{REC}) è calcolato come segue:

$$EC_{REC} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- h_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all' i -esima risorsa di Reception;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima risorsa di Reception.

Per le attività straordinarie di Reception dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

7.3.2 FACCHINAGGIO INTERNO

Il servizio consiste nella movimentazione di beni e dotazioni, senza uso di automezzo, all'interno di uno stesso immobile dall'Amministrazione.

Sono incluse tutte le operazioni necessarie per la prestazione completa di un servizio di Facchinaggio Interno, ovvero, come meglio specificato al successivo paragrafo, il sopralluogo tecnico, le operazioni preparatorie di imballaggio (ed eventuali smontaggio), l'imballaggio ed inscatolamento, movimentazione del materiale dal luogo di origine attraverso il percorso più idoneo e collocazione del materiale al luogo di destinazione indicato.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 12 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie (compensate con un corrispettivo economico a Canone mensile) e Attività Straordinarie (compensate con un corrispettivo extra-canone).

Nel caso in cui l'Amministrazione al momento dell'Appalto Specifico non rilevi l'esigenza di ordinare il servizio di Facchinaggio Interno a Canone ma intenda richiederlo in Extra Canone, dovrà comunque indicarlo nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) e potrà quindi richiedere il servizio in seguito ricorrendo all'"Importo a Consumo" (cfr. paragrafo 5.7.4).

Si precisa che, nel caso in cui sia stato stanziato l'"Importo a Consumo" o qualora tale importo sia stato raggiunto, l'Amministrazione potrà richiedere il servizio di Facchinaggio Interno solo a seguito dell'emissione di un Ordine Aggiuntivo all'OPF (cfr. paragrafo 5.7.5).

7.3.2.1 Attività ordinarie di Facchinaggio Interno

L'attività dovrà essere svolta dalla presenza, disponibilità continuativa e reperibilità di personale dedicato (presidio) allo svolgimento delle attività. L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Facchinaggio interno indicando il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) richiesti e il monte ore mensile complessivo, i giorni a settimana di erogazione del servizio e la fascia oraria in funzione delle proprie necessità, così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA (cfr. paragrafo 5.7.2). Tali informazioni dovranno inoltre essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà,

per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Il personale ha il compito di svolgere le attività di facchinaggio, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- movimentazione di arredi d'ufficio, complementi d'arredo ordinari e di rappresentanza, compreso lo smontaggio ed il rimontaggio di quelli che per ingombro o difficoltà di movimentazione non fossero trasportabili montati;
- movimentazione e sistemazione di documentazione, compreso l'imballaggio catalogato di faldoni e materiale cartaceo in genere, all'interno dell'immobile;
- movimentazione e sistemazione di minuteria, pacchi di documentazione;
- smistamento della corrispondenza interna all'interno dell'immobile;
- distribuzione della cancelleria all'interno dell'immobile.

È facoltà dell'Amministrazione inserire/variare, nell'ambito dell'orario di lavoro, le attività di facchinaggio specifiche non più necessarie e/o inserire/variare, nell'ambito dell'orario di lavoro, le attività di facchinaggio necessarie ma che possano essere svolte dal personale di presidio con l'attrezzatura a disposizione.

Gli addetti al servizio riceveranno giornalmente il programma del servizio direttamente dai referenti dell'Amministrazione, che avrà organizzato il programma a seguito delle richieste pervenute.

Nel programma sarà indicato l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo), nonché gli imballaggi speciali per la movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili, etc.) dovranno essere adeguati ad evitare ogni danno o avaria. Tutto il materiale dovrà essere fornito dal Fornitore e sarà ricompreso nel canone delle attività ordinarie.

Gli imballaggi dovranno essere costituiti da materiale riciclabile e provenienti da materiale riciclato ed essere riutilizzati più volte, fino al loro definitivo esaurimento. Il Fornitore provvederà poi al ritiro di tutti gli imballaggi al termine delle operazioni.

Il Fornitore è tenuto a prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e segnalare ogni danno eventualmente preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito alla movimentazione.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, il Fornitore deve compilare un elenco in cui devono essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco deve essere sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco deve essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati nella parte compilata dal Fornitore.

Gli addetti al servizio dovranno prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e dovranno dunque tenere in considerazione tutti i possibili problemi quali, in linea di massima, quelli eventualmente

derivanti dalle caratteristiche degli accessi, dalla portata dei pavimenti, dalle dimensioni e dal peso del materiale trasportato.

Il Fornitore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art. 1693) per la perdita o avaria dei beni trasportati, e per gli eventuali danni arrecati a persone e cose ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni derivanti all'Amministrazione.

Le attrezzature e i macchinari necessari per lo svolgimento del servizio sono forniti dal Fornitore a proprio carico e sono ricompresi nel canone delle attività ordinarie; essi 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.

Le attività ordinarie di Facchinaggio interno sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{FAC}), così come descritto nel paragrafo 7.3.2.3, comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per il materiale necessario all'imballaggio, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

7.3.2.2 Attività straordinarie di Facchinaggio Interno

Le attività straordinarie di Facchinaggio sono attività a richiesta non programmabili in fase di definizione del PDA in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne la quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento, quali:

1. aumento del numero di ore, del numero o tipologia di addetti al Facchinaggio Interno rispetto a quanto previsto dalle attività ordinarie a Canone;
2. attività a richiesta che, per volume e impegno, non possono essere svolte dal personale impiegato per le attività ordinarie a Canone o attività a richiesta non programmabili nel caso non sia stato ordinato il servizio a

A differenza di tutti gli altri Servizi Operativi (ad esclusione dei servizi di Presidio Tecnologico, Presidio Pulizia, Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali e Facchinaggio esterno/Traslochi), per i quali le Amministrazioni possono richiedere attività straordinarie se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, per il servizio di Facchinaggio Interno le Amministrazioni possono richiedere le attività straordinarie anche se non hanno richiesto le relative attività ordinaria.

Si precisa che nel caso in cui non sia stato richiesto il servizio a Canone, potranno essere richieste solamente le attività di cui al precedente punto 2).

Le attività straordinarie di Facchinaggio Interno sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.3.2.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.3.2.3 Modalità di remunerazione a canone – Facchinaggio Interno

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Facchinaggio Interno indicando, in funzione delle proprie necessità, il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) e, per

ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana), così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

Tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

L'importo del Corrispettivo (CT) dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

Il Corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Facchinaggio (CT_{FAC}) è calcolato come segue:

$$CT_{FAC} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l' i -esima risorsa di Facchinaggio Interno, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso FAC dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima risorsa di Facchinaggio Interno.

7.3.2.4 Modalità di remunerazione extra-canone – Facchinaggio Interno

Per richiedere le attività straordinarie di Facchinaggio Interno, il D.E.C. deve contattare il Gestore del Servizio comunicando, con almeno 3 giorni naturali e consecutivi di preavviso, il numero di operatori di cui è richiesta la presenza, specificando giorni e fasce orarie e concordando il livello di qualificazione professionale più opportuno per tali attività.

L'importo delle attività straordinarie di Facchinaggio Interno dipenderà dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore in cui dovrà essere espletato il servizio, sarà pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10.

In particolare, l'importo extra-canone delle attività straordinarie di Facchinaggio Interno (EC_{FAC}) è calcolato come segue:

$$EC_{FAC} = p_{nolo} \times h_n + \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di eventuali mezzi/attrezzature al netto del ribasso offerto (codice ribasso MED2 dell'Offerta Economica);
- h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali mezzi/attrezzature per eseguire la singola attività straordinaria;
- h_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all' i -esima risorsa di Facchinaggio Interno;

- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), relativo all'*i-esima* risorsa di Facchinaggio Interno.

Per le attività straordinarie di Facchinaggio Interno dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

7.3.3 FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi di facchinaggio che richiedono anche uso di automezzo per il trasporto e trasloco.

Nei casi previsti dalla Legge 298/1974, il Fornitore deve essere iscritto all'Albo provinciale degli autotrasportatori di cose per conto di terzi.

Il servizio comprende le attività di movimentazione di arredi, beni, dotazioni e altro materiale tra i diversi immobili oggetto dell'OPF o presso i luoghi che l'Amministrazione dovesse indicare.

Sono incluse tutte le operazioni necessarie per la prestazione completa di un servizio di trasloco, ovvero, come meglio specificato al successivo paragrafo, il sopralluogo tecnico, le operazioni preparatorie di imballaggio (ed eventuali smontaggio), l'imballaggio ed inscatolamento, movimentazione del materiale da traslocare attraverso i percorsi più idonei, carico e stivaggio in autocarri furgonati idonei per il trasloco, trasporto dal luogo di origine al luogo di destinazione, scarico, movimentazione e collocazione del materiale traslocato nel nuovo immobile o luogo indicato dall'Amministrazione con eventuali operazioni di rimontaggio.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 12 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie (compensate con un corrispettivo economico a Canone mensile) e Attività Straordinarie (compensate con un corrispettivo extra-canone).

Nel caso in cui l'Amministrazione al momento dell'Appalto Specifico non rilevi l'esigenza di ordinare il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi a Canone ma intenda richiederlo in Extra Canone, dovrà comunque indicarlo nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) e potrà quindi richiedere il servizio in seguito ricorrendo all'"Importo a Consumo" (cfr. paragrafo 5.7.4).

Si precisa che, nel caso in cui sia stato stanziato l'"Importo a Consumo" o qualora tale importo sia stato raggiunto, l'Amministrazione potrà richiedere il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi solo a seguito dell'emissione di un Ordine Aggiuntivo all'OPF (cfr. paragrafo 5.7.5).

7.3.3.1 Attività ordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi

Per Attività Ordinarie si intendono le attività di movimentazione trasporto e trasloco che richiedono anche uso di automezzo, di arredi, beni, dotazioni e altro materiale tra immobili oggetto dell'OPF e **rientranti nel medesimo territorio comunale.**

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi indicando il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) richiesti, il numero di ore totali mensili, il numero di mezzi, la fascia oraria e i giorni a settimana per i quali è richiesto il servizio in funzione delle proprie necessità; così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA (cfr. paragrafo 5.7.2). Tali informazioni dovranno inoltre essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Il personale ha il compito di svolgere le attività di Facchinaggio Esterno/Traslochi, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- organizzazione del trasloco;
- definizione delle specifiche delle attività;
- imballo del materiale da traslocare;
- eventuale smontaggio arredi;
- prelevamento di materiale 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.

Gli addetti al servizio riceveranno giornalmente il programma del servizio direttamente dai referenti dell'Amministrazione, che avrà organizzato il programma a seguito delle richieste pervenute.

Nel programma sarà indicato l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

È facoltà dell'Amministrazione inserire/variare, nell'ambito dell'orario di lavoro, le attività non più necessarie e/o inserire/variare, nell'ambito dell'orario di lavoro, le attività necessarie ma che possano essere svolte dal personale di presidio con l'attrezzatura a disposizione.

Nel servizio sono incluse tutte le operazioni necessarie per la prestazione completa, ovvero il sopralluogo tecnico, le operazioni preparatorie di imballaggio (ed eventuali smontaggi, scollegamenti da prese elettriche di spine di apparati quali pc, stampanti lampade) degli oggetti da traslocare, movimentazione del materiale da traslocare attraverso i percorsi più idonei, carico e stivaggio in autocarri furgonati idonei per il trasloco, trasporto dal luogo di origine al luogo di destinazione, scarico, movimentazione e collocazione del materiale traslocato nel luogo di destinazione, con eventuali operazioni di rimontaggio, ricollegamenti a prese elettriche di apparecchiature.

Per l'esecuzione delle attività il Fornitore dovrà dotarsi dei mezzi d'opera e delle attrezzature (carrelli manuali, muletti, rulli, funi, scale, trabattelli, transpallet, chiavi, giraviti, nastro adesivo di ottima qualità, pellicola trasparente, ecc.) che riterrà opportuni per una regolare e perfetta esecuzione delle attività che dovranno essere omologati, a norma di legge, rispondenti alle normative vigenti in materia di sicurezza e rispetto dell'ambiente, essere in piena efficienza, adeguati

alle caratteristiche dei materiali da trasportare ed essere conformi a quanto proposto in Offerta Tecnica, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.36).

Nel caso in cui i suddetti mezzi non fossero idonei e/o sufficienti per lo svolgimento di un'attività rientrante tra le attività ordinarie, tale attività sarà gestita come attività straordinaria. A tal proposito, rientrano tra le attività straordinarie quelle attività che richiedono l'utilizzo di piattaforme aeree.

Tutti gli automezzi utilizzati dal Fornitore devono appartenere almeno alla categoria Euro 5, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.37).

Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo), nonché gli imballaggi speciali per la movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili, etc.) dovranno essere adeguati ad evitare ogni danno o avaria. Tutto il materiale dovrà essere fornito dal Fornitore e sarà ricompreso nel canone delle attività ordinarie.

Gli imballaggi dovranno essere costituiti da materiale riciclabile e provenienti da materiale riciclato ed essere riutilizzati più volte, fino al loro definitivo esaurimento. Il Fornitore provvederà poi al ritiro di tutti gli imballaggi al termine delle operazioni.

Il Fornitore è tenuto a prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e segnalare ogni danno eventualmente preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.

Gli addetti al servizio dovranno prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e dovranno dunque tenere in considerazione tutti i possibili problemi quali, in linea di massima, quelli eventualmente derivanti dalle caratteristiche degli accessi, dalla portata dei pavimenti, dalle dimensioni e dal peso del materiale trasportato.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, il Fornitore deve compilare un elenco in cui devono essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo e dovrà provvedere alla compilazione di idoneo documento di trasporto in cui dovranno essere elencati i beni da trasportare

Al fine di garantire il costante aggiornamento dei registri contabili gli addetti avranno l'obbligo di registrare, sullo stesso documento di trasporto o su appositi moduli predisposti dall'Amministrazione e controfirmati dai responsabili dei presidi, ove presente il numero di inventario dei singoli beni, la loro descrizione, il luogo di prelevamento e quello di destinazione (immobile, piano, stanza,...) e tutte le altre informazioni che l'Amministrazione riterrà necessarie ad individuare la sua allocazione.

Tale documento di trasporto dovrà essere sottoscritto dall'addetto al servizio e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione dell'immobile presso cui sarà effettuato il servizio.

Al momento della consegna a destinazione dei beni oggetto del servizio lo stesso documento dovrà essere controfirmato dal destinatario o da un suo incaricato, con verifica della corrispondenza dei beni consegnati e quelli indicati nel documento di trasporto.

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per l'effettuazione del servizio, personale competente, nonché mezzi idonei.

Per garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste, si richiede l'utilizzo di addetti con qualifica adeguata alla mansione da svolgere, pertanto verranno remunerati i corrispettivi relativi a profili idonei alle attività da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Sono inclusi anche tutti gli oneri per la conduzione della procedura per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni per l'accesso alle ZTL e alle aree pedonali e per l'Occupazione Suolo Pubblico, nonché tutti gli oneri per l'attivazione di una

assicurazione per la Responsabilità Civile per i rischi connessi alla movimentazione di merci in ambiti pubblici e privati, in relazione a persone, animali, piante, edifici, strutture e cose.

Il Fornitore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) della perdita o dell'avaria dei materiali trasportati ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni da lui provocati all'Amministrazione.

Le attività ordinarie di Facchinaggio interno sono remunerate attraverso un Canone mensile (C_{TRA}), così come descritto nel paragrafo 7.3.3.3, comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per il materiale necessario all'imballaggio, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

7.3.3.2 Attività straordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi

Le attività straordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi sono attività a richiesta non programmabili in fase di definizione del PDA in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne la quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento, quali:

1. aumento del numero di ore, del numero o tipologia di addetti al Facchinaggio Esterno/Traslochi, del numero o tipologia di mezzi, rispetto a quanto previsto dalle attività ordinarie a Canone;
2. spostamenti/traslochi tra immobili oggetto dell'OPF non rientranti nel medesimo territorio comunale o altro luogo indicato dall'Amministrazione, rispetto a quanto previsto dalle attività ordinarie a Canone;
3. attività a richiesta che, per volume e impegno, non possono essere svolte dal personale impiegato per le attività ordinarie a Canone o attività a richiesta non programmabili nel caso non sia stato ordinato il servizio a Canone.

A differenza di tutti gli altri Servizi Operativi (ad esclusione dei servizi di Presidio Tecnologico, Presidio Pulizia, Raccolta e Conferimento a Smaltimento Rifiuti Speciali e Facchinaggio Interno), per i quali le Amministrazioni possono richiedere attività straordinarie se e solo se hanno preventivamente attivato il relativo servizio a canone, per il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi le Amministrazioni possono richiedere le attività straordinarie anche se non hanno richiesto le relative attività ordinaria.

Si precisa che nel caso in cui non sia stato richiesto il servizio a Canone, potranno essere richieste solamente le attività di cui al precedente punto 3.

L'Amministrazione, almeno 7 giorni naturali e consecutivi dalla data del trasloco, fa pervenire al Fornitore una richiesta attraverso il Contact Center compilando una scheda, definita "*Scheda di movimentazione beni e arredi*", nella quale vengono quantificati ed elencati preventivamente gli articoli da movimentare, il luogo di prelievo e di consegna degli stessi ed i tempi desiderati per l'effettuazione del trasloco.

A seguito della richiesta il Fornitore predispone nelle successive 48 (quarantotto) ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta di ODA, da sottoporre all'approvazione del D.E.C.. Tali informazioni devono comprendere almeno:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;

- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro e mezzi di trasporto necessari);
- la definizione del costo complessivo dell'attività;
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare gli ODA aventi ad oggetto il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi, il D.E.C. deve comunque accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti ODA mediante utilizzo dell' "Importo a Consumo" stanziato.

Le attività straordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.3.3.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l' "Importo a Consumo" dedicato di cui al paragrafo 7.3.3.

7.3.3.3 Modalità di remunerazione a canone – Facchinaggio Esterno/Traslochi

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi indicando, in funzione delle proprie necessità:

- il numero di addetti per tipologia (cfr. paragrafo 8.3) e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana);
- il numero e la tipologia di mezzi e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste,

così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

Tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA (cfr. paragrafo 6.5.1). L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Il Corrispettivo mensile (CT) è determinato in funzione del numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, dal numero e tipologia dei mezzi indicati dall'Amministrazione in Appalto Specifico, dei corrispettivi della manodopera, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 10 e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Facchinaggio Esterno/Traslochi (C_{TRA}) è calcolato come segue:

$$C_{TRA} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i + \sum_{i=1}^n m_i \times t_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l' i -esima risorsa di Facchinaggio Esterno/Traslochi, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso TRA1 dell'Offerta Economica), relativo all' i -esima risorsa di Facchinaggio Esterno/Traslochi.
- m_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l' i -esimo mezzo, che non deve essere superiore a quanto indicato dall'Amministrazione nel "Configuratore";

- t_i rappresenta il prezzo orario (€/h) dell'*i*-esimo mezzo richiesto, al netto del ribasso offerto (codice ribasso TRA2).

7.3.3.4 Modalità di remunerazione extra-canone – Facchinaggio Esterno/Traslochi

L'importo extra-canone delle attività straordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi (EC_{TRA}) dipenderà:

1. dal numero di ore, dal numero di addetti al Facchinaggio Esterno/Traslochi, dal numero o tipologia di mezzi, in aumento rispetto a quanto previsto nelle attività ordinarie a Canone, ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,1} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- h_i rappresenta la quantità di ore aggiuntive richieste, relative all'*i*-esima risorsa di Facchinaggio Esterno/Traslochi;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MDO dell'Offerta Economica), relativo all'*i*-esima risorsa di Facchinaggio Esterno/Traslochi;

Per le attività straordinarie di Facchinaggio Esterno/Traslochi dovranno essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 8.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del D.E.C.

2. dal numero di ore e dal numero o tipologia di mezzi, in aumento rispetto a quanto previsto nelle attività ordinarie a Canone, ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,2} = \sum_{i=1}^n m_i \times t_i$$

dove:

- m_i rappresenta la quantità di ore aggiuntive richieste, relative all'*i*-esimo mezzo richiesto;
- t_i rappresenta il prezzo orario (€/h) dell'*i*-esimo mezzo richiesto, al netto del ribasso offerto (codice ribasso TRA3).

3. dai km eccedenti il territorio comunale (considerando viaggio a/r), nel caso di spostamenti/traslochi tra immobili oggetto dell'OPF o altro luogo indicato dall'Amministrazione, rispetto a quanto previsto dalle attività ordinarie a Canone, ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,3} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i + R_a$$

dove:

- q_i rappresenta i Km eccedenti il territorio comunale tra l'immobile di partenza e il luogo indicato dall'Amministrazione;
 - p_i è il prezzo unitario (€/km) aggiuntivo per traslochi al di fuori del territorio comunale dell'immobile di partenza, al netto del ribasso (codice ribasso TRA3);
 - R_a è l'eventuale costo autostradale, riconosciuto dietro esibizione di idonea documentazione probatoria.
4. dalla tipologia e quantità dell'attività relativa a squadre di due persone (compreso il conducente e mezzo), ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,4} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario di una squadra (compreso conducente e automezzo), al netto del ribasso (codice ribasso TRA3)
 - q_i rappresenta la quantità di giorni richiesta per l'impiego di una squadra.
5. dalla tipologia e quantità delle altre attività di Facchinaggio Esterno/Traslochi a richiesta, ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,5} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità richiesta relativa all'*i-esima* attività straordinaria di Facchinaggio Esterno/Traslochi (mc arredi, ml documentazione);
 - p_i è il prezzo unitario dell'*i-esima* attività di Facchinaggio Esterno/Traslochi (comprensivo della manodopera), al netto del ribasso (codice ribasso TRA4).
6. dalla tipologia e quantità di arredi o documentazione e dai giorni del rispettivo deposito (comprensivo d'una sola operazione di movimentazione di entrata e di uscita), ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,6} = p_i \times q_i \times g_i$$

dove:

- p_i è il prezzo unitario del deposito giornaliero di un metro cubo di arredo o di documentazione (comprensivo della manodopera), al netto del ribasso (codice ribasso TRA4);
 - q_i rappresenta la quantità (mc arredi o mc documentazione);
 - g_i rappresenta il numero di giorni di deposito degli arredi o della documentazione.
7. dalla tipologia e quantità del nolo di eventuali mezzi/attrezzature, ed è calcolato come segue:

$$EC_{TRA,7} = p_{nolo} \times h_n$$

dove:

- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di eventuali mezzi/attrezzature al netto del ribasso offerto (codice ribasso MED2 dell'Offerta Economica);
- h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali mezzi/attrezzature per eseguire la singola attività straordinaria.

7.3.4 MANTENIMENTO EDILE

Il servizio di Mantenimento Edile comprende l'insieme delle attività finalizzate al mantenimento dell'efficienza, della idoneità all'uso, dello stato funzionale e della conservazione dei sistemi/componenti edilizi di ciascun immobile oggetto dell'Appalto Specifico. Il Fornitore deve pertanto garantire la funzionalità e la sicurezza delle strutture, degli edifici, delle aree interne e delle aree esterne nel rispetto della normativa e della legislazione vigente.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutte le strutture edili ed agli elementi/complementi alle strutture, sia interne che esterne, presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura. Tutte le prestazioni e gli interventi sono da intendersi comprensivi di tutte le necessarie attività, lavorazioni, forniture, opere ed interventi complementari ed accessori di qualsiasi natura e tipologia, edili ed impiantistici, da fabbro e di falegnameria, ecc., integrativi, utili e necessari ad effettuare l'intervento manutentivo completo e finito ad opera d'arte.

Per le componenti edili non presenti nell'Appendice 4 o per le quali non siano specificate le attività di mantenimento da eseguire, valgono i principi generali di classificazione e, per analogia, le indicazioni date per elementi simili o assimilabili funzionalmente o come consistenza.

In ogni caso sarà onere del Fornitore il mantenimento di ogni componente edilizia almeno nello stato di efficienza/decoro/funzionalità che la stessa aveva al momento della presa in carico.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. paragrafo 14 dell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri).

Ove applicabile, il Mantenimento Edile deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali definite nel paragrafo 2.4 (inerente le specifiche tecniche dei componenti edilizi, che verranno verificati dall'Amministrazione in sede di esecuzione) del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare dell'11 ottobre 2017 (G.U. Serie Generale n. 259 del 6 novembre 2017) che definisce i "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici*".

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in Attività Ordinarie e Attività Straordinarie.

7.3.4.1 Attività ordinarie di Mantenimento Edile

Le attività ordinarie di Mantenimento Edile sono attività che il Fornitore è tenuto ad effettuare, atte a mantenere l'integrità originaria, mantenere o ripristinarne l'efficienza, contenere in sicurezza il normale degrado d'uso dei sistemi edilizi facendo fronte ad eventi accidentali.

Le attività ordinarie di Mantenimento Edile di seguito descritte sono remunerate attraverso un Canone mensile (C), così come descritto nel paragrafo 7.3.4.3.

Le attività ordinarie sono da intendersi comprensive di tutte le necessarie prestazioni, lavorazioni, forniture, noli, opere ed interventi complementari ed accessori di qualsiasi natura e tipologia, utili e necessari ad effettuare le attività manutentive complete e finite ad opera d'arte.

Per le componenti edili per le quali non sono state specificate le attività, valgono i principi generali di classificazione e, per analogia, le indicazioni date per elementi simili o assimilabili funzionalmente o come consistenza.

In ogni caso sarà onere del Fornitore mantenere ogni componente edilizia almeno nello stato di efficienza, decoro e funzionalità che la stessa aveva al momento della presa in carico da parte del Fornitore stesso.

Ogni componente e ogni elemento di cui è composta dovranno essere mantenuti in modo tale da garantire l'integrità, la funzionalità, la stabilità e la sicurezza.

La Manutenzione Ordinaria può essere:

- **Manutenzione Ordinaria Preventiva:** le attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva comprendono il complesso delle attività eseguite a intervalli predeterminati (Programmata) o sulla base di specifiche prescrizioni (Predittiva), necessarie a mantenere perfettamente efficienti tutti gli elementi edilizi e volte a ridurre la probabilità di degrado degli stessi. Il Fornitore, per ciascun elemento del sistema edilizio, dovrà eseguire tutte le attività di Manutenzione Ordinaria preventiva di cui all'Appendice 4.
- **Manutenzione Ordinaria Riparativa:** le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa comprendono il complesso degli interventi, non programmabili, destinati al ripristino della corretta funzionalità dell'immobile e delle sue componenti, alla conservazione e sicurezza dello stesso, al ripristino delle sue condizioni di partenza e all'eliminazione delle diverse anomalie comunque verificatesi, ovvero venutesi a creare e/o rilevate sia nell'ambito dello svolgimento delle prestazioni manutentive programmate sia a seguito di segnalazioni o richieste conseguenti a fattori ed evenienze manifestatesi al di fuori della manutenzione. Gli interventi di manutenzione riparativa riguardano:
 - Opere edili interne: mantenimento dell'integrità, della stabilità, della sicurezza, della funzionalità e dello stato di conservazione degli elementi edili interni, compresa la riparazione, il ripristino (es. stuccatura, intonacatura, tinteggiatura, ecc.), la sostituzione e il rifacimento; mantenimento dell'integrità, della stabilità, della sicurezza, dello stato di conservazione e del regolare funzionamento di infissi interni ed esterni, cancellate, inferriate, arredi fissi, porte, persiane e tende, compresa la riparazione ovvero la sostituzione (con esclusione degli accessori bagno, a carico dell'Amministrazione) in tutti i casi in cui non sia possibile la riparazione.
 - Opere edili esterne: mantenimento dell'integrità, della stabilità, della sicurezza, della funzionalità e dello stato di conservazione degli elementi edili esterni, compresa la riparazione, il ripristino, la sostituzione e il rifacimento.

Il valore della singola attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa è determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi al recupero ristrutturazione manutenzione" (cfr. paragrafo 8.2) e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

Le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa sopra franchigia, che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6.

7.3.4.2 Attività straordinarie di Mantenimento Edile

Le attività di Manutenzione Straordinaria sono attività non predefinite, eseguibili su richiesta dell'Amministrazione, secondo i tempi indicati nel paragrafo 6.3.1 e solo a seguito del processo autorizzativo riportato al paragrafo 6.6.

La Manutenzione Straordinaria consiste nella esecuzione di attività/interventi a richiesta destinati ad un eventuale adeguamento tecnico/funzionale (es. modifiche normative e legislative sopravvenute; adeguamento alle norme di sicurezza prescritte dall'Ente di controllo o da altri Enti aventi autorità in merito; ripristino della normale funzionalità degli elementi rilevata dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale), ad un miglioramento o una piccola modifica che non incrementano il valore dell'immobile oppure nella esecuzione di attività di verifica a seguito di eventi eccezionali (es. sisma, incendi, atti vandalici, alluvioni, ecc.).

Per l'esecuzione delle prestazioni suddette, il Fornitore è tenuto all'impiego di mezzi di sollevamento idonei a consentire l'effettuazione dei lavori senza creare danni alle opere ed agli impianti esistenti (compresi prati, piante, alberi, ed altro) ed a contenere al minimo la durata degli interventi (eventuali danni saranno a carico del Fornitore); in particolare il lavoro dovrà essere realizzato mediante ponteggi automontati e ove necessario, autogrù fornite di ponte aereo. Sarà onere dell'Amministrazione assicurare la fornitura di energia elettrica per i mezzi di sollevamento.

Tutte le attività/interventi di Manutenzione Straordinaria che prevedono la sostituzione di elementi necessitano che questi abbiano caratteristiche uguali o migliori di quelle esistenti. La sostituzione, in questo secondo caso, deve essere concordata con il Direttore dell'Esecuzione.

Le attività di Manutenzione Straordinaria non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3, sono remunerate attraverso un corrispettivo extra-canone e computate utilizzando i Listini di Riferimento e i Corrispettivi della Manodopera così come disciplinato ai paragrafi 8.2 e 8.3 del presente Capitolato.

Al termine delle attività di Manutenzione Straordinaria il Fornitore dovrà aggiornare, ove necessario, l'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo. 6.2) da caricare successivamente nel Sistema informativo.

Il mancato rispetto dei tempi di realizzazione delle attività di Manutenzione Straordinaria indicati nell'Ordine di Attività (cfr. paragrafo 6.6.1), salvo deroga da parte del D.E.C., comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3.

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo, con la formula del così detto sistema "chiavi in mano". Se l'attività necessita di autorizzazioni alla realizzazione da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.FF., ISPESL, ASL, ecc.), il Fornitore deve farsi carico dell'espletamento delle relative pratiche autorizzative sostenendone i costi e sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito, anche se la stessa Amministrazione risulti titolare delle suddette autorizzazioni. L'inizio delle opere di realizzazione dell'intervento è subordinato al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie.

Le attività straordinarie di Mantenimento Edile possono essere richieste dall'Amministrazione solo se è stato attivato il relativo servizio a canone.

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC), così come descritto nel paragrafo 7.3.4.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia stanziato l'"Importo a Consumo" di cui al paragrafo 5.7.4.

7.3.4.3 Modalità di remunerazione a canone – Mantenimento Edile

L'Amministrazione dovrà specificare nel "Configuratore" (cfr. paragrafo 5) l'attivazione del servizio di Mantenimento Edile indicando i mq di superficie lorda (secondo glossario) delle aree interne e delle aree esterne dell'Unità di Gestione. Si precisa che nel pagamento del canone risultano sempre compresi di tutte le necessarie prestazioni, lavorazioni, forniture, noli, opere ed interventi complementari ed accessori di qualsiasi natura e tipologia, utili e necessari ad effettuare le attività complete e finite ad opera d'arte.

Il Canone mensile (€/mese) delle attività di Mantenimento Edile (C_{ME}) è calcolato come segue:

$$C_{MME} = \frac{p_{mei} \times q_i + p_{mee} \times q_e}{12}$$

dove:

- p_{mei} è il prezzo unitario (€/mq anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MED1 dell'Offerta Economica), relativo al servizio di Mantenimento Edile delle aree interne;
- q_i rappresenta la superficie lorda complessiva in mq delle aree interne all'Unità di Gestione;
- p_{mee} è il prezzo unitario (€/mq anno), al netto del ribasso offerto (codice ribasso MED1 dell'Offerta Economica), relativo al servizio di Mantenimento Edile delle aree esterne;
- q_e rappresenta la superficie lorda complessiva in mq delle aree esterne all'Unità di Gestione.

7.3.4.4 Modalità di remunerazione extra-canone - Mantenimento Edile

Le attività di manutenzione straordinarie non sono soggette alla franchigia di cui al paragrafo 6.6.3 e sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone (EC_{MME}), determinato utilizzando il Listino di Riferimento "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi al recupero ristrutturazione manutenzione" (cfr. paragrafo 8.2), al netto del ribasso offerto MED2 dell'Offerta Economica, e i corrispettivi della manodopera (cfr. paragrafo 8.3).

8. PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi previsti dipendono da:

- i prezzi predefiniti dei servizi, indicati nell'Allegato 10 - Prezzi;
- i ribassi indicati in Offerta Economica;
- il dettaglio dei Listini di riferimento da utilizzarsi;

e sono al netto dell'IVA.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula dell'Accordo Quadro alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

8.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri e ribassati in sede di offerta economica.

Tutti i prezzi saranno aggiornati secondo quanto disciplinato all'Articolo 5, comma 4 dell'Allegato 2 – Schema di Accordo Quadro.

I prezzi unitari, al netto del ribasso offerto, sono calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto, indicato nell'Allegato 10 - Prezzi;

p_{BA} = prezzo a base d'asta;

R = ribasso presentato in offerta economica.

Nel caso di incentivazione multipla (cfr. paragrafo 5.6), i suddetti prezzi sono:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R) \times (1 - 0,015)$$

dove 0,015 = ulteriore sconto da applicarsi nel caso nel caso di attivazione multipla.

I prezzi saranno arrotondati alla terza cifra decimale per difetto se la quarta cifra è compresa tra 0 e 4, per eccesso se la quarta cifra è compresa tra 5 e 9.

8.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI A MISURA, IN ECONOMIA E/O A CORPO

Ai fini della determinazione del corrispettivo Extra-canone delle attività straordinarie relative ai Servizi di Manutenzione Impianti di cui al paragrafo 7.1 e di Mantenimento Edile di cui al paragrafo 7.3.4 e al computo dei soli "noli" di attrezzature che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle attività straordinarie relative agli altri Servizi Operativi, i listini di riferimento vigenti alla data di autorizzazione dell'ODA (cfr. paragrafo 6.6.1), al netto dei ribassi offerti in Offerta economica, sono:

1. Prezzi Informativi dell'Edilizia edito dalla Tipografia del genio Civile (DEI):
 - "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici", per i servizi operativi di cui ai paragrafi 7.1.3 e 7.1.9;
 - "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici" per i servizi operativi di cui ai paragrafi 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7 e 7.1.8;
 - "Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi al recupero ristrutturazione manutenzione" per il servizio operativo di cui al paragrafo 7.3.4 e, relativamente ai soli "noli" di mezzi e attrezzature, per i servizi operativi di cui ai paragrafi 7.2.1;
2. Prezzario delle Opere Edili edito dalla Camera di Commercio di Milano;
3. Listino prezzi edito da Associazione Nazionale Costruttori di Impianti (ASSISTAL).

Inoltre, ai fini della determinazione del corrispettivo Extra-canone delle attività straordinarie relative al Servizio di Manutenzione del verde di cui al paragrafo 7.2.5, il listino di riferimento, al netto del ribasso offerto, è il "Prezzario Assoverde 2019-2021".

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che dovendo realizzare un intervento, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercato prima sul listino 1 e se, e solo se non presente, sul listino 2, e se, e solo se non presente su quest'ultimo, sul listino n. 3.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; l'ordine di importanza e quindi di utilizzo è: 1, 2, 3.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del D.E.C., al netto del ribasso offerto.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Si precisa che il corrispettivo delle attività straordinarie relative ai Servizi di manutenzione di cui al paragrafo 7.1 e di Manutenimento Edile di cui al paragrafo 7.3.4, sarà determinato come di seguito indicato:

1. in primo luogo, ove presente, viene applicato il corrispettivo per "Opera Compiuta" previsto nei listini, al netto del ribasso offerto in sede di gara;
2. nel caso in cui non fosse presente nei listini il corrispettivo per "Opera Compiuta", il corrispettivo dell'intervento è determinato sommando:
 - il costo della mano d'opera necessaria per lo svolgimento dell'attività straordinaria, calcolato secondo quanto previsto ai relativi paragrafi;
 - il prezzo materiale/ricambio/componente utilizzato, indicato nei citati listini;
 - il costo dell'eventuale nolo "di attrezzature", determinato dai citati listini.

Per materiali/ricambi/componenti non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà presentare **almeno 3 specifici preventivi** da sottoporre ad approvazione all'Amministrazione e a seguito della stessa, presentare regolare fattura di acquisto corrispondente al preventivo approvato per il rimborso della stessa. Si precisa che la mancata presentazione della fattura, comporta il mancato pagamento del corrispettivo relativo all'attività straordinaria richiesta.

8.3 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per le prestazioni da gestirsi "In Economia" relativamente alle Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva e di Manutenzione Straordinaria degli Impianti (cfr. paragrafi 7.1.1 e 7.1.2), delle Attività ordinarie del Servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10.1) e delle Attività straordinarie del Servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 7.1.10.2), i prezzi indicati nell'Allegato 10 – Prezzi sono differenziati a seconda che la prestazione/attività sia svolta dalle seguenti figure:

- **Operaio comune**, assimilabile ad un operaio di I o II livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica private e della installazione di impianti" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio qualificato**, assimilabile ad un operaio di III o IIIs livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica private e della installazione di impianti" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio specializzato**, assimilabile ad un operaio di IV, V o Vs livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica private e della installazione di impianti" o ad un operaio di un livello

equivalente di un altro CCNL.

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per le prestazioni da gestirsi “In Economia” relativamente alle Attività di Manutenzione Straordinaria del Mantenimento Edile (cfr. paragrafo 7.3.4.2) e delle prestazioni da gestirsi “In Economia” relativamente alle Attività Straordinarie di Manutenzione del verde (cfr. paragrafo 7.2.5.5), nonché per la determinazione dei corrispettivi delle Attività a Richiesta Programmabili remunerate €/h del Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.1.2), delle Attività a Richiesta non Programmabili remunerate €/h del Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.1.3), delle Attività ordinarie del Servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2.1), delle Attività straordinarie del Servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 7.2.2.2), delle Attività ordinarie del Servizio di Reception (cfr. paragrafo 7.3.1.1), delle Attività straordinarie del Servizio di Reception (cfr. paragrafo 7.3.1.2), delle Attività ordinarie del Servizio di Facchinaggio Interno (cfr. paragrafo 7.3.2.1), delle Attività straordinarie del Servizio di Facchinaggio Interno (cfr. paragrafo 7.3.2.2), delle Attività ordinarie del Servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi (cfr. paragrafo 7.3.3.1), delle Attività straordinarie del Servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi (cfr. paragrafo 7.3.3.2), i prezzi indicati nell’Allegato 10 – Prezzi sono differenziati a seconda che la prestazione/attività sia svolta dalle seguenti figure:

- **Operaio comune**, assimilabile ad un operaio di I o II livello del “CCNL – *Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi*” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio qualificato**, assimilabile ad un operaio di III livello del “CCNL - *Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi*” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio specializzato**, assimilabile ad un operaio di IV, V o VI livello del “CCNL - *Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi*” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL.

Qualora particolari esigenze di servizio lo richiedano, l’Amministrazione può richiedere tali attività fuori dell’orario di lavoro diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). In tal caso, ai prezzi di cui all’Allegato 10, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo S_h pari a:

- **1,30** in caso di orario feriale notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00 dei giorni feriali);
- **1,65** in caso di orario diurno (dalle ore 6.00 alle ore 22.00) del sabato e dei giorni festivi;
- **1,75** in caso di orario notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) del sabato e dei giorni festivi.

Per cui il prezzo sarà calcolato come:

$$p_h = p_{fin} \times S_h$$

9. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Mensilmente il Fornitore deve presentare:

- un “Documento riepilogativo” dell’importo del Canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all’Ordine Principale di Fornitura e agli eventuali Ordini Aggiuntivi relativi ad Attività a Canone. Nel “Documento riepilogativo” dovranno essere almeno esplicitati:
 - l’importo complessivo da fatturare differenziato per ogni immobile e per ogni servizio attivato;
 - l’importo complessivo per l’Ordine Principale di Fornitura,

- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli;

tale valore del Canone può essere decrementato in base alle trattenute determinate dall'applicazione delle penali di cui all'art. 13 dello Schema di Accordo Quadro;

- il rendiconto delle Attività Straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone svolte nell'arco del mese precedente. Il rendiconto è costituito dalle Schede Consuntivo Intervento già rendicontate nel Verbale di Controllo delle attività/interventi eseguiti nel mese di riferimento. Esso dovrà altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordine Principale di Fornitura, degli eventuali Ordini Aggiuntivi di riferimento e dell'/degli Ordine/i di intervento ai quali si riferiscono le Attività Straordinarie.

Per particolari attività non ultimate (es. attività di durata superiore al mese) è facoltà del D.E.C. autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento deve essere documentato a cura del Fornitore e controllato ed approvato a cura del D.E.C..

L'Amministrazione, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla presentazione dei documenti riepilogativi, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni naturali e consecutivi dalla consegna, trascorsi i quali senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, i documenti riepilogativi si intendono accettati ed approvati.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione delle fatture (con cadenza indicata dall'Amministrazione in sede di Appalto Specifico) di importo pari al corrispettivo relativo al/i mese/i precedente/i accettato/i ed approvato/i dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

L'Amministrazione 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. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo periodo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta. Nel caso sia prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa deve essere redatta dal Fornitore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive.

L'Amministrazione ha facoltà di richiedere al Fornitore fatture separate o di un documento amministrativo, anche non fiscale, con la suddivisione degli oneri secondo le modalità ritenute più idonee dalla stessa, al fine di svolgere le proprie valutazioni ed attività amministrative.

Il Fornitore deve 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.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nell'Accordo Quadro e le specifiche indicate nell'Ordine Principale di Fornitura.

Si precisa che il beneficio dell'anticipazione del prezzo del 20%, di cui all'art. 35, comma 18, del Codice, decade qualora il Fornitore non dovesse rispettare il cronoprogramma concordato con l'Amministrazione nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.7.6).

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione dovrà monitorare il rispetto da parte del Fornitore del "Progetto di Assorbimento" del personale soggetto all'applicazione della clausola sociale. Pertanto, il Fornitore deve fornire all'Amministrazione, con cadenza semestrale, nonché al termine del contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lett. p.43).

Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, etc.

10. 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 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.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà 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 utilizzati.

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 sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione 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.

11. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO EROGATO

E' cura del Fornitore rendicontare il Livello di Servizio **rilevato in ogni immobile oggetto dell'OPF**, che viene valutato attraverso due tipologie di indicatori:

1. Indicatori di Qualità Percepita (cfr. paragrafo 11.1);
2. Indicatori di Prestazione (cfr. paragrafo 11.2).

Nella seguente tabella sono riportati gli indicatori e i relativi valori obiettivo (eventualmente migliorati in Offerta Tecnica dal Fornitore rispettivamente nei sub-criteri 3.19, 3.20, 3.21 e 3.22).

Tabella 11 – Indicatori di qualità

TIPO INDICATORE	SERVIZIO	INDICATORE	NOME	VALORE OBIETTIVO MINIMO	VALORE OBIETTIVO OFFERTO
Indicatori di Qualità Percepita – Servizi di manutenzione impianti (cfr. par. 11.1.1)	Manutenzione impianti termici (raffrescamento e riscaldamento)	Indicatori di Qualità Percepita	$I_{QP,TER}$	$I_{QP,OB} = 0,65$	Vedi sub-criterio 3.19 dell'Offerta Tecnica
	Manutenzione impianti idrico-sanitari		$I_{QP,IDR}$		
	Manutenzione impianti elevatori		$I_{QP,ELV}$		
Indicatori di Qualità Percepita – Servizi di pulizia, igiene ambientale e altri servizi operativi (cfr. par. 11.1.2 e par. 11.1.3)	Pulizia	Indicatori di Qualità Percepita	$I_{QP,PUL}$	$I_{QP,OB} = 0,65$	Vedi sub-criterio 3.20 dell'Offerta Tecnica
	Derattizzazione e disinfestazione		$I_{QP,DIS}$		
	Manutenzione del verde		$I_{QP,GIA}$		
	Reception		$I_{QP,REC}$		
Indicatori di Prestazione – Servizi di manutenzione impianti (cfr. da par. 11.2.1 a par. 11.2.7)	Manutenzione impianti elettrici	Indice di Accuratezza	ACC_{ELT}	$I_{PR,OB} = 0,80$	Vedi sub-criterio 3.21 dell'Offerta Tecnica
	Manutenzione impianti di raffrescamento		ACC_{RAF}		
	Manutenzione impianti di riscaldamento		ACC_{RIS}		
	Manutenzione impianti idrico-sanitari		ACC_{IDR}		
	Manutenzione impianti elevatori		ACC_{ELV}		
	Manutenzione impianti antincendio		ACC_{ANT}		
	Manutenzione impianti speciali		ACC_{SPE}		
	Manutenzione impianti di raffrescamento	Indice di Performance	PER_{RAF}		
	Manutenzione impianti di riscaldamento		PER_{RIS}		
	Manutenzione impianti idrico-sanitari		PER_{IDR}		
	Manutenzione impianti elevatori	Indice di Disponibilità	DIS_{ELV}		
Indicatori di Prestazione – Servizi di igiene ambientale (cfr. da par. 11.2.8 a par. 11.2.10)	Pulizia	Indice di Accuratezza	ACC_{PUL}	$I_{PR,OB} = 0,80$	Vedi sub-criterio 3.22 dell'Offerta Tecnica
	Derattizzazione e disinfestazione		ACC_{DIS}		
	Manutenzione del verde		ACC_{GIA}		
	Pulizia	Indice di Qualità Erogata	$I_{QE,PUL}$		

Mensilmente, entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica, è compito del Fornitore redigere un "Report LS", da trasmettere all'Amministrazione, relativo ai Livelli di Servizio relativi ad ogni tipologia di servizio oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura per ognuno degli immobili oggetto dell'OPF. Tale report avrà validità al fine dell'applicazione delle penali previste nel paragrafo 1.1 dell'Appendice 3 – Schema delle Penali.

Il ritardo o la mancata presentazione del report di cui sopra determina l'applicazione della relativa penale indicata nell'Appendice 13, lett. p.24).

11.1 INDICATORI DI QUALITÀ PERCEPITA (IQP)

Nel presente paragrafo, in relazione alla natura e alla criticità dei servizi, sono stati definiti idonei indicatori della qualità percepita dagli utenti dell'Amministrazione. Per il mancato rispetto dei valori minimi da rispettare, sono state previste specifiche penali nel paragrafo 1.1 dell'Appendice 3 – Schema delle Penali.

Gli Indicatori di Qualità Percepita sono determinati dai risultati dei questionari compilati mensilmente dagli utenti e/o dal Direttore dell'Esecuzione.

I questionari riguardano gli aspetti di seguito elencati e prevedono l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 5 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Sufficiente; 4 Buono; 5 Ottimo). Inoltre, ognuno degli utenti deve avere la possibilità di motivare il giudizio espresso all'interno dei questionari stessi.

I questionari dovranno essere predisposti dal Fornitore - sulla base delle caratteristiche minime suindicate ed eventualmente delle caratteristiche proposte in Offerta Tecnica - e messi a disposizione dell'Amministrazione **una volta al mese**, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 13, lett. p.38).

Il D.E.C. ha facoltà di modificare gli argomenti dei singoli questionari, d'accordo con il Fornitore, allo scopo di migliorare l'indagine conoscitiva sulla qualità percepita.

11.1.1 IQP MANUTENZIONE IMPIANTI

Relativamente ai servizi di:

- a) Manutenzione Impianti Climatizzazione (di cui ai paragrafi 7.1.4 e 7.1.5);
- b) Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari (di cui al paragrafo 7.1.6);
- c) Manutenzione Impianti Elevatori (di cui al paragrafo 7.1.7)

vengono calcolati gli indici $I_{QP,CLI}$, $I_{QP,IDR}$ e $I_{QP,ELV}$ sulla base della qualità del servizio percepita, come di seguito descritto, dagli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione.

Gli utenti sono identificati dal D.E.C. in numero non inferiore a 10; di questi deve necessariamente far parte anche il D.E.C. stesso.

Nel caso in cui non sia possibile reperire almeno 10 utenti, il questionario sarà compilato solo dal D.E.C.

Impianti climatizzazione		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,CLI}$	Qualità del servizio percepita in termini di comfort ambientale ed efficienza degli impianti					
Impianti elevatori		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,ELV}$	Qualità del servizio percepita in termini di efficienza, disponibilità, sicurezza e affidabilità degli impianti					
Impianti idrico-sanitari		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,IDR}$	Qualità del servizio percepita in termini di disponibilità ed efficienza degli impianti					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano gli indici di Qualità Percepita per ognuno dei suddetti servizi secondo la seguente formula:

$$I_{QP} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

R_i = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti dagli utenti);

R_{MAX} = Risultato massimo ottenibile nel questionario, pari a 5 per il numero degli utenti.

Il valore di I_{QP} (arrotondato alla seconda cifra decimale) relativo al singolo servizio di manutenzione impianti non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{QP,OB}$ pari a 0,65 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

ESEMPIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 25 e ipotizzando che 16 Utenti ritengano che la qualità percepita sia ottima (barrando la casella corrispondente al giudizio "Ottimo") e gli altri 9 Utenti ritengano che la qualità percepita sia buona (barrando la casella corrispondente al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = 5 \times 16 + 4 \times 9 = 116$$

L'Indice di Qualità Percepita relativamente alla Manutenzione degli Impianti Elevatori, quindi, sarà pari a:

$$I_{QP,ELV} = \frac{116}{25 \times 5} = 0,93$$

11.1.2 IQP PULIZIA

Relativamente al Servizio di Pulizia di cui al paragrafo 7.2.1, l'indice $I_{QP,PUL}$ viene calcolato sulla base dei seguenti giudizi, come di seguito descritti.

		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
a	Cortesia e professionalità del personale impiegato					
b	Qualità del servizio reso nelle aree interne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)					
c	Qualità del servizio reso nelle aree esterne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)					
d	Qualità del servizio reso relativamente agli arredi (assenza di polvere, macchie, ecc.)					
e	Qualità del servizio reso nei servizi igienici (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano l'Indicatore di Qualità Percepita secondo la seguente formula:

$$I_{QP,PUL} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

R_i = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e));

R_{MAX} = Risultato massimo ottenibile nel questionario.

Il valore di $I_{QP,PUL}$ (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{QP,OB}$ pari a 0,65 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

ESEMPIO PULIZIA

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 20 e ipotizzando che 16 Utenti ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo") e gli altri 4 Utenti ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = 5 \times 16 \times 5 + 4 \times 4 \times 5 = 480$$

L'Indice di Qualità Percepita relativamente al servizio di Pulizia, quindi, sarà pari a:

$$I_{QP,PUL} = \frac{480}{20 \times 5 \times 5} = 0,96$$

11.1.3 IQP IGIENE AMBIENTALE E ALTRI SERVIZI OPERATIVI

Relativamente ai servizi di:

- a) Derattizzazione e disinfestazione (di cui al paragrafo 7.2.3);
- b) Manutenzione del verde (di cui al paragrafo 7.2.5);
- c) Reception (di cui al paragrafo 7.3.1)

vengono calcolati gli indici $I_{QP,DIS}$, $I_{QP,GIA}$ e $I_{QP,REC}$ sulla base della qualità del servizio percepita, come di seguito descritto, dagli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione.

Gli utenti sono identificati dal D.E.C. in numero non inferiore a 10; di questi deve necessariamente far parte anche il D.E.C. stesso.

Nel caso in cui non sia possibile reperire almeno 10 utenti, il questionario sarà compilato solo dal D.E.C.

Derattizzazione e disinfestazione		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,DIS}$	Qualità del servizio percepita in termini di condizioni igienico ambientali legate alla presenza di animali e insetti					
Manutenzione del verde		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,GIA}$	Qualità del servizio percepita in termini di decoro, cura e pulizia del verde interno ed esterno					
Reception		Pessimo	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
$I_{QP,REC}$	Qualità del servizio percepita in termini di cortesia e professionalità del personale impiegato					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano gli indici di Qualità Percepita per ognuno dei suddetti servizi secondo la seguente formula:

$$I_{QP} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

R_i = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti dagli utenti);

R_{MAX} = Risultato massimo ottenibile nel questionario, pari a 5 per il numero degli utenti.

Il valore di I_{QP} (arrotondato alla seconda cifra decimale) relativo al singolo servizio di manutenzione impianti non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{QP,OB}$ pari a 0,65 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

ESEMPIO MANUTENZIONE DEL VERDE

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 12 e ipotizzando che 10 Utenti ritengano che la qualità percepita sia ottima (barrando la casella corrispondente al giudizio "Ottimo") e gli altri 2 Utenti ritengano che la qualità percepita sia buona (barrando la casella corrispondente al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = 5 \times 10 + 4 \times 2 = 58$$

L'Indice di Qualità Percepita relativamente alla Manutenzione del verde, quindi, sarà pari a:

$$I_{QP, GIA} = \frac{58}{12 \times 5} = 0,97$$

11.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Nel presente paragrafo, in relazione alla natura e alla criticità dei servizi, sono stati definiti adeguati livelli qualitativi da tenere costantemente sotto controllo e rispettare, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore. Per il mancato rispetto dei valori minimi da rispettare, sono state previste specifiche penali nel paragrafo 1.1 dell'Appendice 3 – Schema delle Penali.

11.2.1 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione e la capacità di garantire la totale disponibilità nella manutenzione degli Impianti Elettrici.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{ELT} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;

- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{ELT} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione, la capacità di garantire la totale disponibilità e l'affidabilità degli Impianti di Raffrescamento.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{RAF} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{RAF} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

2. Indice di Performance

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come il numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni, ovvero di mantenimento non conforme ai limiti minimi ammessi, degli Impianti di Raffrescamento.

$$PER_{RAF} = 1 - \frac{h}{H}$$

Dove:

- h = numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni nel trimestre, definito come il numero di ore in cui risulta $T_{ambiente} > T_{richiesta} - \Delta T$ ($T_{ambiente}$ = temperatura ambiente rilevata/misurata; $T_{richiesta}$ = temperatura richiesta per i locali, come indicata nel PDA; ΔT = tolleranza di temperatura ammessa per i locali, come indicata nel PDA);
- H = numero di ore totali di mantenimento previste nel trimestre.

La verifica delle temperature ambiente, avverrà attraverso un sistema di controllo e monitoraggio di cui al paragrafo 7.1.4.1 come segue:

- nel caso di presenza di un sistema di telegestione/telecontrollo, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le registrazioni del sistema stesso;
- nel caso di presenza di misuratori/registratori di cui al paragrafo 7.1.4.1:
 - o prima dell'installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri viene effettuata in contraddittorio, fermo restando che – in caso di disaccordo – il valore da considerare ai fini dell'applicazione della penale è quello misurato dall'Amministrazione e l'inizio del disservizio parte dopo la segnalazione tramite Contact Center; nel caso in cui il Fornitore non metta tempestivamente a disposizione propri incaricati per eseguire i rilievi delle grandezze sopra indicate in contraddittorio, saranno ritenute probanti e valide le grandezze rilevate dagli incaricati dall' Amministrazione ovvero dal D.E.C.;
 - o successivamente all'installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le misure e/o le registrazioni del sistema stesso.

Il valore di PER_{RAF} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $PER_{RAF,O}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.3 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI DI RISCALDAMENTO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione, la capacità di garantire la totale disponibilità e l'affidabilità degli Impianti di Riscaldamento.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{RIS} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal "Verbale di Controllo" (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{RIS} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

2. Indice di Performance

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come il numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni, ovvero di mantenimento non conforme ai limiti minimi ammessi, degli Impianti di Riscaldamento.

$$PER_{RIS} = 1 - \frac{h}{H}$$

Dove:

- h = numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni nel trimestre, definito come il numero di ore in cui risulta $T_{ambiente} < T_{richiesta} + \Delta T$ ($T_{ambiente}$ = temperatura ambiente rilevata/misurata; $T_{richiesta}$ = temperatura richiesta per i locali, come indicata nel PDA; ΔT = tolleranza di temperatura ammessa per i locali, come indicata nel PDA);
- H = numero di ore totali di mantenimento previste nel trimestre.

La verifica delle temperature ambiente, avverrà attraverso un sistema di controllo e monitoraggio di cui al paragrafo 7.1.5.1 come segue:

- nel caso di presenza di un sistema di telegestione/telecontrollo, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le registrazioni del sistema stesso;
- nel caso di presenza di misuratori/registratori di cui al paragrafo 7.1.5.1:
 - o prima dell'installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri viene effettuata in contraddittorio, fermo restando che – in caso di disaccordo – il valore da considerare ai fini dell'applicazione della penale è quello misurato dall'Amministrazione e l'inizio del disservizio parte dopo la segnalazione tramite Contact Center; nel caso in cui il Fornitore non metta tempestivamente a disposizione propri incaricati per eseguire i rilievi delle grandezze sopra indicate in contraddittorio, saranno ritenute probanti e valide le grandezze rilevate dagli incaricati dall' Amministrazione ovvero dal D.E.C.;
 - o successivamente all'installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le misure e/o le registrazioni del sistema stesso.

Il valore di PER_{RIS} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.4 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO SANITARIO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione, la capacità di garantire la totale disponibilità e l'affidabilità degli Impianti Idrico Sanitari.

1. *Indice di Accuratezza*

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{IDR} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{IDR} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

2. Indice di Performance

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come il numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni, ovvero di mantenimento non conforme ai limiti minimi ammessi, degli Impianti Idrico Sanitario.

$$PER_{IDR} = 1 - \frac{h}{H}$$

Dove:

- h = numero di ore di mancato mantenimento delle prestazioni nel trimestre, definito come il numero di ore in cui risulta $P_{ambiente} < P_{richiesta} \pm \Delta P$ ($P_{ambiente}$ = pressione idrica rilevata/misurata; $P_{richiesta}$ = pressione idrica richiesta, come indicata nel PDA; ΔP = tolleranza di pressione idrica ammessa, come indicata nel PDA);
- H = numero di ore totali di mantenimento previste nel trimestre.

La verifica dei valori di pressione avverrà attraverso un sistema di controllo e monitoraggio di cui al paragrafo 7.1.6.1 come segue:

- nel caso di presenza di un sistema di telegestione/telecontrollo, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le registrazioni del sistema stesso;
- nel caso di presenza di misuratori/registratori di cui al paragrafo 7.1.6.1:
 - o prima dell’installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri viene effettuata in contraddittorio, fermo restando che – in caso di disaccordo – il valore da considerare ai fini dell’applicazione della penale è quello misurato dall’Amministrazione e l’inizio del disservizio parte dopo la segnalazione tramite Contact Center; nel caso in cui il Fornitore non metta tempestivamente a disposizione propri incaricati per eseguire i rilievi delle grandezze sopra indicate in contraddittorio, saranno ritenute probanti e valide le grandezze rilevate dagli incaricati dall’ Amministrazione ovvero dal D.E.C.;
 - o successivamente all’installazione del sistema di controllo e monitoraggio, la verifica dei parametri deve essere effettuata direttamente attraverso le misure e/o le registrazioni del sistema stesso.

Il valore di PER_{RIS} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.5 **INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI**

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l’efficacia delle attività di conduzione e manutenzione, la capacità di garantire la totale disponibilità e l’affidabilità degli Impianti Elevatori.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{ELV} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{ELV} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

2. Indice di Disponibilità

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come il rapporto tra la somma delle ore di disponibilità degli Impianti Elevatori ed il tempo in ore di erogazione del servizio nel trimestre di riferimento.

$$DIS_{ELV} = \frac{\sum T_{totale} - \sum T_{fermo}}{\sum T_{totale}} \times 100$$

Dove:

- $\sum T_{totale}$ = somma del numero di ore di prevista disponibilità degli Impianti Elevatori durante l’orario lavorativo del trimestre;
- $\sum T_{fermo}$ = somma del numero di ore di fermo impianto verificatesi durante il trimestre (si calcolano le ore di fermo di ogni tipologia di impianto, escluso il tempo di fermo programmato per attività di manutenzione ordinaria).

Il valore di DIS_{ELV} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.6 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l’efficacia delle attività di conduzione e manutenzione e la capacità di garantire la totale disponibilità nella manutenzione degli Impianti Antincendio.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{ANT} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{ANT} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.7 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE IMPIANTI SPECIALI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione e la capacità di garantire la totale disponibilità nella manutenzione degli Impianti Speciali.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{SPE} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{SPE} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.8 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'efficacia delle attività di Pulizia e l'accuratezza del servizio stesso.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{PUL} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{PUL} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

2. Indice della Qualità Erogata

Il livello della qualità erogata del servizio di pulizia verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del D.E.C. o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle aree omogenee oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall’orario di esecuzione dei servizi. I criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all’esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli (settimanale, bisettimanale, mensile) è stabilita dal D.E.C. d’accordo con il Fornitore ed è riportata nell’apposita sezione del PDA. La data e l’orario dell’ispezione saranno comunicati dal D.E.C. o suo incaricato al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore.

Per ogni ispezione, il D.E.C. sceglierà le aree omogenee oggetto del campione e, all’interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli. Le aree omogenee sono quelle elencate in Appendice 4.

La dimensione del campione da sottoporre ad ispezione è pari ad una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabilita dal D.E.C. d’accordo con il Fornitore. Nell’apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività il Fornitore riporterà il valore in metri quadri e il numero di punti che devono essere sottoposti a ispezione (dimensione del campione).

Il D.E.C. sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all’interno dell’Unità di Gestione, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione potranno liberamente essere variati dal D.E.C. ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell’ottica di verificare la totalità delle aree/punti dell’immobile.

Prima dell’avvio del servizio, il D.E.C. e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità, anche in relazione a quanto offerto nella Relazione Tecnica. In relazione a tali criteri, il D.E.C. esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

- **Conforme (C):** se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- **Non Conforme (NC):** se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.

Di seguito si riportano gli elementi oggetto di ispezione utilizzabili per tutte le aree omogenee. Il D.E.C. potrà concordare con il Fornitore di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per l’Amministrazione.

Il D.E.C. provvederà ad effettuare l’ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate, evidenziando le eventuali non conformità riscontrate sulla apposita Check List di seguito riportata. Il D.E.C. compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

In caso di mancata compilazione della Check List in corrispondenza dell'ispezione effettuata, il giudizio si ritiene "Conforme" per tutti gli elementi oggetto di ispezione.

Ambito di valutazione	Elementi oggetto di ispezione	Giudizio
PAVIMENTI	Assenza macchie/orme/sporco diffuso	
	Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie	
	Assenza ragnatele	
PORTE	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
FINESTRE E PORTEFINESTRE	Assenza polvere	
	Assenza impronte/sporco diffuso	
PARETI LAVABILI	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
PUNTI LUCE	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
DAVANZALI INTERNI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
DAVANZALI ESTERNI	Assenza polvere/sporco diffuso	
	Assenza escrementi	
	Assenza ragnatele	
TERMINALI IMPIANTISTICI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
ARREDI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
CESTINI (PORTARIFIUTI)	Svuotatura cestino	
	Sostituzione sacchetto	
SANITARI, SPECCHI, ZONE SANITARI, RUBINETTERIA, ECC.	Assenza incrostazioni	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Presenza carta igienica negli appositi supporti	
	Presenza asciugamani carta negli appositi contenitori	
BARRIERE ANTISPORCO	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
SOFFITTI	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	

Per ogni ispezione, una copia della Check List compilata e sottoscritta dal D.E.C. stesso o da suo incaricato e dal responsabile incaricato dal Fornitore, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata (I_{QE}), secondo la seguente formula:

$$I_{QE,PUL} = \frac{\text{Elementi risultati conformi}}{\text{Elementi ispezionati}}$$

Il valore di $I_{QE,PUL}$ (arrotondato alla terza cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,800 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.9 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'accuratezza del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{DIS} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;
- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal "Verbale di Controllo" (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{DIS} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.2.10 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad opportuni indicatori che misurano l'accuratezza del Servizio di Manutenzione del verde.

1. Indice di Accuratezza

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento.

$$ACC_{GIA} = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$$

Dove:

- att_{rip} = numero di attività da POA riprogrammate nel trimestre;
- att_{POA} = numero totale di attività da POA previste nel trimestre;

- att_{ne} = numero di attività da POA non eseguite e non riprogrammabili nel trimestre.

Il numero di attività da POA non eseguite (att_{ne}) e il numero di attività da POA riprogrammate (att_{rip}) deve risultare dal “Verbale di Controllo” (cfr. paragrafo 6.5.2).

Il valore di ACC_{GIA} (arrotondato alla seconda cifra decimale) non deve essere inferiore ad un valore obiettivo $I_{PR,OB}$ pari a 0,80 o pari al valore migliorato in Offerta Tecnica dal Fornitore.

11.3 VERIFICHE ISPETTIVE

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e l'adempimento degli impegni presi dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, la Consip S.p.A. può effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche sono a carico del Fornitore che è tenuto a corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive viene inviata in copia conoscenza dall'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono indicati al paragrafo 3.1 del Capitolato d'Oneri.

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio indicati nell'Appendice 7.

Le verifiche ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni che hanno effettuato Ordini Principali di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione devono, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., può effettuare uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini Principali di Fornitura emessi. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con l'Appendice 7 al presente documento e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

12. REPORTISTICA VERSO CONSIP

Il Fornitore si impegna a trasmettere alla Consip S.p.A. informazioni complementari relative all'andamento dell'Accordo Quadro e/o relativamente ai servizi erogati presso gli immobili oggetto dei singoli Appalti Specifici.

Tali informazioni saranno richieste dalla Consip S.p.A. al Fornitore in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui dovranno essere fornite le informazioni stesse;
- tempi entro i quali le informazioni dovranno essere trasmesse.

Le informazioni verranno restituite attraverso un modello in formato Excel che verrà inviato da Consip S.p.A. al Fornitore.

13. OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE

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 Tecnico.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. degli immobili 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, 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 dal D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritiene opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione 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 - 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 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.