

## ALLEGATO 5

### CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INTEGRATI, GESTIONALI ED OPERATIVI, DA ESEGUIRSI NEGLI IMMOBILI, ADIBITI PREVALENTEMENTE AD USO UFFICIO, IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, NONCHÉ NEGLI IMMOBILI IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE ISTITUZIONI UNIVERSITARIE PUBBLICHE ED AGLI ENTI ED ISTITUTI DI RICERCA

PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL’ART. 58 LEGGE N. 388/2000



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELL'APPALTO</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>I SERVIZI IN CONVENZIONE</b>	<b>14</b>
3.1.1	<i>Servizi di Governo</i>	14
3.1.2	<i>Servizi Operativi</i>	15
3.1.2.1	<i>Servizi di Manutenzione</i>	15
3.1.2.2	<i>Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale</i>	15
3.1.2.3	<i>Altri servizi operativi</i>	15
<b>3.2</b>	<b>TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE</b>	<b>16</b>
3.2.1	<i>Attività Ordinarie</i>	16
3.2.2	<i>Attività Straordinarie</i>	16
<b>3.3</b>	<b>LOTTE E QUANTITATIVI DI FORNITURA</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>DURATA DELL'APPALTO</b>	<b>20</b>
<b>4.1</b>	<b>DURATA DELLA CONVENZIONE</b>	<b>20</b>
4.1.1	<i>Lotti Ordinari</i>	20
4.1.2	<i>Lotti Accessori</i>	20
<b>4.2</b>	<b>ESAURIMENTO DEI LOTTI ORDINARI - ATTIVAZIONE DEI LOTTI ACCESSORI</b>	<b>20</b>
<b>4.3</b>	<b>DURATA DEGLI ORDINATIVI PRINCIPALI DI FORNITURA E DEGLI ATTI AGGIUNTIVI</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>ATTIVAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>22</b>
<b>5.1</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE: IL "FACILITY MANAGEMENT" ED IL "FACILITY MANAGEMENT LIGHT"</b>	<b>22</b>
5.1.1	<i>Modalità di erogazione "Facility Management"</i>	22
5.1.2	<i>Modalità di erogazione "Facility Management light"</i>	22
<b>5.2</b>	<b>CONDIZIONI PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE</b>	<b>23</b>
5.2.1	<i>Set minimo di servizi</i>	23
5.2.2	<i>Obbligo di utilizzo della Modalità di Erogazione Facility Management o Facility</i>	



<i>Management Light</i>	24
<b>5.3 INCENTIVO ALL'ATTIVAZIONE MULTIPLA</b>	<b>25</b>
<b>5.4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>25</b>
<b>5.5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>26</b>
5.5.1 <i>Richiesta Preliminare di Fornitura</i>	28
5.5.1.1 <i>Processo operativo di emissione e verifica della RPF</i>	28
5.5.2 <i>Piano di Supporto alla P.A. per l'Ottimizzazione ed il controllo della domanda</i>	29
5.5.2.1 <i>Contenuti del PSO</i>	29
5.5.2.2 <i>Processo operativo di redazione del PSO</i>	31
5.5.2.3 <i>Processo operativo di valutazione del PSO</i>	31
5.5.3 <i>Piano dettagliato delle attività</i>	31
5.5.3.1 <i>Processo operativo di redazione del PDA</i>	31
5.5.3.2 <i>Contenuti del PDA</i>	31
5.5.4 <i>Ordinativo Principale di Fornitura</i>	33
5.5.5 <i>Tempi per l'inizio dell'erogazione dei servizi</i>	34
5.5.6 <i>Verbale di Consegna</i>	34
5.5.6.1 <i>Attestazione della presa in consegna degli immobili</i>	35
5.5.6.2 <i>Organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento</i>	35
5.5.6.3 <i>Subappalto</i>	35
<b>5.6 VARIAZIONI RISPETTO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA</b>	<b>35</b>
5.6.1 <i>Modalità di aggiornamento</i>	36
5.6.1.1 <i>Variazioni di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) e 6) del paragrafo 5.6</i>	36
5.6.1.2 <i>Variazioni di cui ai punti 7) e 8) del paragrafo 5.6</i>	37
<b>5.7 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>37</b>
5.7.1 <i>Processo autorizzativo delle attività ordinarie</i>	37
5.7.2 <i>Processo autorizzativo attività straordinarie</i>	37
5.7.2.1 <i>Attività straordinarie che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone</i>	37
5.7.2.2 <i>Attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone:</i>	38
<b>5.8 VERBALE DI RICONSEGNA DEI BENI</b>	<b>41</b>
<b>6 I SERVIZI DI GOVERNO</b>	<b>41</b>
<b>6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO</b>	<b>42</b>
6.1.1 <i>Caratteristiche del servizio</i>	43
6.1.1.1 <i>Requisiti tecnico funzionali</i>	43
6.1.1.2 <i>Attivazione, Piano di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo</i>	45
6.1.2 <i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	45



<b>6.2</b>	<b>COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA</b>	<b>46</b>
6.2.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	47
6.2.1.1	<i>Requisiti generali del servizio</i>	47
6.2.1.2	<i>Tempi e modalita' di consegna</i>	47
6.2.1.3	<i>Attività previste</i>	48
6.2.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	53
6.2.2.1	<i>Eventuali sconti applicabili</i>	54
<b>6.3</b>	<b>GESTIONE DEL CALL CENTER</b>	<b>55</b>
6.3.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	56
6.3.1.1	<i>Gestione delle chiamate</i>	56
6.3.1.2	<i>Tracking richieste</i>	58
6.3.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	59
<b>6.4</b>	<b>GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ STRAORDINARIE</b>	<b>59</b>
6.4.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	59
6.4.1.1	<i>Scheda Consuntivo Attività</i>	60
6.4.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	60
<b>6.5</b>	<b>PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>60</b>
6.5.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	61
6.5.1.1	<i>Programma Operativo delle Attività</i>	61
6.5.1.2	<i>Verbale di Controllo</i>	62
6.5.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	62
<b>6.6</b>	<b>VERIFICA DEL PIANO DI SUPPORTO ALLA P.A. PER L'OTTIMIZZAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA DOMANDA</b>	<b>63</b>
6.6.1	<i>Verifica del PSO in corso di esecuzione del contratto</i>	63
6.6.2	<i>Verifica del PSO al termine del contratto</i>	63
6.6.3	<i>Implementazione e Gestione del SSD</i>	63
6.6.4	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	64
<b>6.7</b>	<b>SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO</b>	<b>65</b>
6.7.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	65
6.7.1.1	<i>Tempi di consegna</i>	66
6.7.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	66
<b>6.8</b>	<b>INTEGRAZIONE GESTIONALE DI SERVIZI APPALTATI A TERZI</b>	<b>67</b>
6.8.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	67
6.8.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	68
<b>6.9</b>	<b>GESTIONE E OTTIMIZZAZIONE UTENZE</b>	<b>69</b>
6.9.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	69



6.9.2	<i>Modalità di remunerazione del servizio</i>	69
<b>6.10</b>	<b>ANAGRAFICA POSTAZIONI DI LAVORO E ARREDI</b>	<b>70</b>
6.10.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	71
6.10.1.1	<i>Acquisizione dati</i>	71
6.10.1.2	<i>Rilievo e censimento</i>	71
6.10.1.3	<i>Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici</i>	71
6.10.1.4	<i>Aggiornamento/modifica dei dati</i>	72
6.10.1.5	<i>Analisi ed elaborazione dei dati</i>	72
6.10.2	<i>Tempi di consegna</i>	72
6.10.3	<i>Modalità di remunerazione del Servizio</i>	73
<b>7</b>	<b>I SERVIZI OPERATIVI</b>	<b>73</b>
<b>7.1</b>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE</b>	<b>74</b>
7.1.1	<i>Franchigia a carico del Fornitore</i>	75
7.1.2	<i>Manutenzione Impianti Elettrici</i>	76
7.1.2.1	<i>Attività ordinarie</i>	76
7.1.2.2	<i>Attività straordinarie</i>	77
7.1.2.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	77
7.1.3	<i>Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari</i>	78
7.1.3.1	<i>Attività ordinarie</i>	78
7.1.3.2	<i>Attività straordinarie</i>	79
7.1.3.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	79
7.1.4	<i>Manutenzione Impianti di Riscaldamento</i>	80
7.1.4.1	<i>Attività ordinarie</i>	81
7.1.4.2	<i>Attività straordinarie</i>	81
7.1.4.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	81
7.1.5	<i>Manutenzione Impianti di Raffrescamento</i>	83
7.1.5.1	<i>Attività ordinarie</i>	84
7.1.5.2	<i>Attività straordinarie</i>	84
7.1.5.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	84
7.1.6	<i>Manutenzione Impianti Elevatori</i>	86
7.1.6.1	<i>Attività ordinarie</i>	86
7.1.6.2	<i>Attività straordinarie</i>	88
7.1.6.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	88
7.1.7	<i>Manutenzione Impianti Antincendio</i>	89
7.1.7.1	<i>Attività ordinarie</i>	90
7.1.7.2	<i>Attività straordinarie</i>	90
7.1.7.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	90
7.1.8	<i>Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi</i>	92
7.1.8.1	<i>Attività ordinarie</i>	92
7.1.8.2	<i>Attività straordinarie</i>	92
7.1.8.3	<i>Modalità di remunerazione delle attività</i>	93
7.1.9	<i>Manutenzione Reti</i>	94
7.1.9.1	<i>Attività ordinarie</i>	94
7.1.9.2	<i>Attività straordinarie</i>	95



7.1.9.3	Modalità di remunerazione delle attività	95
7.1.10	Minuto Mantenimento Edile	96
7.1.10.1	Attività ordinarie	96
7.1.10.2	Attività straordinarie	97
7.1.10.3	Modalità di remunerazione delle attività	97
7.1.11	Servizio di Presidio Tecnologico	97
7.1.11.1	Attività ordinarie	98
7.1.11.2	Attività straordinarie	98
7.1.11.3	Modalità di remunerazione delle attività	98
7.1.12	Reperibilità	99
7.1.12.1	Attività ordinarie	99
7.1.12.2	Attività straordinarie	100
7.1.12.3	Modalità di remunerazione delle attività ordinarie	100
<b>7.2</b>	<b>SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE</b>	<b>100</b>
7.2.1	Servizio di Pulizia	100
7.2.1.1	Conformità ai Criteri Ambientali Minimi	101
7.2.1.2	Attività ordinarie predefinite	101
7.2.1.3	Attività ordinarie integrative	103
7.2.1.4	Attività straordinarie “a richiesta”	104
7.2.1.5	Modalità di remunerazione delle attività	105
7.2.1.6	Determinazione del “valore medio unitario” e del “valore medio obiettivo” del servizio di Pulizia 107	
7.2.2	Servizio di Disinfestazione	107
7.2.2.1	Attività Ordinarie	108
7.2.2.2	Attività straordinarie	110
7.2.2.3	Modalità di Esecuzione	111
7.2.2.4	Modalità di remunerazione	112
7.2.3	Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali	112
7.2.3.1	Attività ordinarie	113
7.2.3.2	Attività straordinarie	115
7.2.3.3	Specifiche del servizio	116
7.2.3.4	Modalità di remunerazione	116
7.2.4	Servizio di Giardinaggio	117
7.2.4.1	Rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM)	118
7.2.4.2	Attività ordinarie	118
7.2.4.3	Attività straordinarie	123
7.2.4.4	Modalità di remunerazione	123
7.2.5	Servizio di Presidio di Pulizia	124
7.2.5.1	Attività ordinarie	124
7.2.5.2	Attività straordinarie	124
7.2.5.3	Modalità di remunerazione delle attività	124
<b>7.3</b>	<b>ALTRI SERVIZI OPERATIVI</b>	<b>125</b>
7.3.1	Servizio di Reception	125
7.3.1.1	Attività ordinarie	126
7.3.1.2	Attività straordinarie	127
7.3.1.3	Modalità di remunerazione	127
7.3.2	Facchinaggio Interno	127
7.3.2.1	Attività straordinarie	128



7.3.2.2	<i>Specifiche del servizio</i>	128
7.3.2.3	<i>Attrezzature e macchinari</i>	128
7.3.2.4	<i>Modalità di attivazione del servizio</i>	129
7.3.2.5	<i>Modalità di remunerazione</i>	129
7.3.3	<i>Facchinaggio Esterno/Traslochi</i>	129
7.3.3.1	<i>Attività straordinarie</i>	129
7.3.3.2	<i>Specifiche del servizio</i>	130
7.3.3.3	<i>Modalità di attivazione del servizio</i>	130
7.3.3.4	<i>Modalità di remunerazione</i>	131
<b>8</b>	<b>PREZZI DEI SERVIZI</b>	<b>131</b>
8.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	131
8.2	LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI A MISURA, IN ECONOMIA E/O A CORPO	132
8.3	CORRISPETTIVI MANODOPERA	133
8.3.1	<i>servizi manutentivi e di pulizia ed igiene ambientale</i>	133
8.3.2	<i>altri servizi</i>	134
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO</b>	<b>134</b>
9.1	VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO EFFETTIVO	134
9.1.1	<i>LS del Servizio di gestione del call center</i>	135
9.1.2	<i>LS del Servizio di Programmazione e Controllo Operativo delle attività</i>	135
9.1.3	<i>LS del Servizio Manutenzione dell’Impianto Elettrico</i>	136
9.1.4	<i>LS del Servizio di Manutenzione degli Impianti Idrico/sanitari</i>	137
9.1.5	<i>LS del Servizio di Manutenzione degli Impianti di Riscaldamento</i>	138
9.1.6	<i>LS del Servizio di Manutenzione degli Impianti di Raffrescamento</i>	138
9.1.7	<i>LS del Servizio di Manutenzione degli Impianti Elevatori</i>	139
9.1.8	<i>LS del Servizio di Manutenzione degli Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi</i>	140
9.1.9	<i>LS del Servizio di Manutenzione delle Reti</i>	141
9.1.10	<i>LS del Servizio di Pulizia</i>	142
9.1.10.1	<i>Indicatore di Prestazione relativo al Servizio di Pulizia (IPp)</i>	142
9.1.11	<i>LS del Servizio di Disinfestazione</i>	145
9.1.12	<i>LS del Servizio di Raccolta e smaltimento rifiuti speciali</i>	146
9.1.13	<i>LS del Servizio di Giardinaggio</i>	146
9.1.14	<i>LS del Servizio di Reception</i>	146
9.1.15	<i>LS del Servizio di Facchinaggio interno</i>	147
9.1.16	<i>LS del Servizio di Facchinaggio esterno/traslochi</i>	147



<b>9.2</b>	<b>INDICATORI DI SODDISFAZIONE</b>	<b>147</b>
9.2.1	<i>Indicatore Di Soddisfazione del Supervisore (IS<sub>S</sub>)</i>	147
9.2.2	<i>Indicatore Di Soddisfazione del personale (IS<sub>P</sub>)</i>	148
<b>9.3</b>	<b>CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>149</b>
<b>9.4</b>	<b>PENALI</b>	<b>150</b>
9.4.1	<i>Penali sul livello di servizio</i>	150
9.4.2	<i>Altre penali</i>	151
<b>9.5</b>	<b>MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE</b>	<b>154</b>
<b>10</b>	<b>REPORTISTICA CONSIP</b>	<b>155</b>
<b>10.1</b>	<b>FLUSSI DATAMART</b>	<b>156</b>
<b>10.2</b>	<b>RELAZIONE FINALE SUL CONTROLLO DOMANDA</b>	<b>156</b>
10.2.1	<i>Sezione 1: Prospetti riepilogativi dei PSO attuati</i>	156
10.2.2	<i>Sezione 2: Classificazione della P.A. per tipo di Amministrazione</i>	156
10.2.3	<i>Sezione 3: Classificazione degli immobili per tipologia</i>	157
10.2.4	<i>Sezione 4: Classificazione degli immobili per tipo di utilizzo</i>	157
10.2.5	<i>Sezione 5: Proposte di standardizzazione delle modalità di erogazione dei servizi manutentivi</i>	157
10.2.6	<i>Sezione 6: Proposte di standardizzazione delle modalità di erogazione del servizio di pulizia</i>	157
<b>10.3</b>	<b>ALTRE INFORMAZIONI</b>	<b>157</b>
<b>11</b>	<b>PAGAMENTI</b>	<b>157</b>
<b>11.1</b>	<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CANONE</b>	<b>157</b>
<b>11.2</b>	<b>MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E PAGAMENTO ATTIVITÀ STRAORDINARIE CHE PREVEDONO UN CORRISPETTIVO EXTRA-CANONE</b>	<b>158</b>
<b>12</b>	<b>DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE</b>	<b>159</b>
<b>12.1</b>	<b>DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO</b>	<b>159</b>
<b>12.2</b>	<b>DOCUMENTI CONTRATTUALI</b>	<b>159</b>





<b>12.3 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE</b>	<b>159</b>
12.3.1 <i>Sedi operative</i>	160
12.3.2 <i>Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente</i>	161
12.3.2.1 <i>Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale</i>	161
12.3.2.2 <i>Informazioni sui rischi specifici</i>	161
12.3.2.3 <i>Piano di sicurezza lavoro</i>	161
12.3.3 <i>Ulteriori obblighi del Fornitore</i>	161
<b>12.4 ESECUZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>162</b>
<b>12.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO</b>	<b>162</b>

#### **APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO**

Appendice 1: Schede attività programmate

Appendice 2 : Check list di controllo servizio pulizia

Appendice 3: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura

Appendice 4: Modello di comunicazione capienza\incapienza Convenzione

Appendice 5: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 6: Modello di Richiesta di Variazione

Appendice 7: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 8: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato

Appendice 9: Modello di Ordine di attività

Appendice 10: Flussi Datamart

Appendice 11: Schema delle verifiche ispettive

Appendice 12: Schema delle penali

Appendice 13: Verbale di Consegna

Appendice 14: Verbale di Consegna Aggiuntivo

Appendice 15: Verbale di Riconsegna

Appendice 16: Specifiche di rilievo per Anagrafica Tecnica

Appendice 17: Scheda attività integrative/straordinarie servizio di pulizia

Appendice 18: Elenco rifiuti speciali



## 1 PREMESSA

L'articolo 24 della Legge n. 488/99 dispone di attivare un processo di razionalizzazione delle spese di manutenzione e dei servizi relativi agli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni. Per il raggiungimento di tale scopo la Consip S.p.A. bandisce il presente appalto per servizi di Facility Management secondo la disciplina di cui al D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - scegliendo, quale procedura per la scelta del contraente, la Procedura aperta.

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento di servizi di Facility Management e si compone di 12 capitoli e di 18 appendici tecniche suddivise in:

- Appendice 1: Schede attività programmate
- Appendice 2 : Check list di controllo servizio pulizia
- Appendice 3: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura
- Appendice 4: Modello di comunicazione capienza\incapienza Convenzione
- Appendice 5: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura
- Appendice 6: Modello di Richiesta di Variazione
- Appendice 7: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura
- Appendice 8: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato
- Appendice 9: Modello di Ordine di attività
- Appendice 10: Flussi Datamart
- Appendice 11: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 12: Schema delle penali
- Appendice 13: Verbale di Consegna
- Appendice 14: Verbale di Consegna Aggiuntivo
- Appendice 15: Verbale di Riconsegna
- Appendice 16: Specifiche di rilievo per Anagrafica Tecnica
- Appendice 17: Scheda attività integrative/straordinarie servizio di pulizia
- Appendice 18: Elenco rifiuti speciali

## 2 DEFINIZIONI

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

Amministrazioni o Amministrazioni Pubbliche	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 la Convenzione, 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.
---	---



Amministrazione Contraente	La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività, utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.
Amministrazione Richiedente	La pubblica Amministrazione che manifesta la propria intenzione di utilizzare la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante l'emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura tesa ad ottenere la predisposizione da parte del Fornitore del Piano Dettagliato delle Attività.
Attività ordinarie	Attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza.
Attività straordinarie	Attività, relative ai servizi operativi, non programmabili ed erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.
Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando alcune condizioni ivi previste.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono compensati tutti i servizi che prevedono l'esecuzione di attività ordinarie.
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.
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, delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e s.m.i. nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime
Facility Management	Modalità di erogazione concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni che possiedono immobili di grandi dimensioni per i quali è consigliabile una modalità di "gestione evoluta".
Facility Management Light	Modalità di erogazione "Facility Management Light" concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni che possiedono immobili di piccola dimensione per i quali è consigliabile una modalità di "gestione semplificata".
Fornitore	L'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria di uno o più lotti e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e prescritto
Franchigia a carico del fornitore o franchigia	Costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività straordinarie di ripristino e manutenzione a guasto, relative ai servizi di manutenzione degli impianti, <u>non</u> devono essere compensate extra-canone perché risultano a carico del Fornitore



	<p>e quindi comprese nel canone.</p> <p>Nel caso in cui l'importo di tali attività straordinarie sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione Contraente è tenuta a retribuire il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa.</p>
Gestore del Servizio	Persona nominata dal Fornitore, interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo Principale di Fornitura, nel relativo - eventuale - Atto Aggiuntivo, nonché negli eventuali Ordini di Attività.
Importo forfetario a "consumo"	E' quell'importo necessario per poter autorizzare qualsiasi attività straordinaria che preveda la corresponsione di un corrispettivo extra-canone.
Istituzione 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.
Ordinativo Principale di Fornitura (OPF)	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano la Convenzione alle condizioni tecniche ed economiche previste dalla convenzione stessa e dalle offerte dei Fornitori.
Ordine di attività (ODA)	Documento con il quale l'Amministrazione Contraente autorizza una specifica attività straordinaria che preveda la corresponsione di corrispettivo extra canone.
Piano dettagliato delle attività (PDA)	Il Piano dettagliato delle attività è un elaborato documentale che formalizza la "Configurazione di servizio" proposta dal Fornitore in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione.
Programma Operativo delle Attività (POA)	Elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le attività programmabili.
Responsabile del Servizio	Persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio.
Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)	Documento con cui l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.
Set Minimo di servizi	Configurazione minima di servizi che l'Amministrazione Contraente deve necessariamente ordinare per poter accedere alla convenzione ed emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura.
Superficie lorda complessiva	<p>La superficie lorda complessiva dell'immobile o dell'insieme di immobili oggetto del contratto di fornitura è costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:</p> <p>piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Amministrazione anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le</p>



	<p>intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro “vano morto” non utilizzabile senza attività di modifica della condizione;</p> <p>piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);</p> <p>soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra;</p> <p>piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell’edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità.</p> <p>Non rientrano nel computo le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell’edificio.</p> <p>Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili.</p>
Superficie netta	La superficie netta è la superficie utile calcolata sottraendo dalla superficie lorda la superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni compresi nel perimetro dell’edificio.
Supervisore	Persona nominata dall’Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il Fornitore per ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell’Amministrazione nei confronti del Fornitore.
Unità di Gestione	Immobile o insieme di immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o di eventuali Atti Aggiuntivi.
Unità/Punto Ordinate	Gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitate ad effettuare, previa registrazione sul sito delle Convenzioni, le Richieste Preliminari di Fornitura, gli Ordinativi Principali di Fornitura e gli Atti Aggiuntivi e che vengono in questi stessi documenti indicati.
Verbale di Consegna	Documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili per l’esecuzione dei servizi richiesti.
Verbale di controllo	Elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d’avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.

### 3 OGGETTO DELL’APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili adibiti prevalentemente<sup>1</sup> ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni,

<sup>1</sup> Il requisito di prevalenza (in mq), che deve verificarsi per ogni singolo immobile (o insieme di immobili di uno stesso “complesso immobiliare”) oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura, sussiste qualora la superficie delle aree destinate ad uso ufficio, a cui, eventualmente, accedono immobili o porzioni di immobili o parti pertinenti e/o accessori ed aventi una destinazione differente dall’uso sopra descritto - ma comunque legate da un rapporto di accessoria/pertinenza alle stesse -, sia maggiore del 75% rispetto alla superficie netta totale. Si precisa che per



nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca.

Relativamente alle Istituzioni Universitarie ed agli Enti ed Istituti di Ricerca non vige alcun requisito di prevalenza d'uso degli immobili.

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.

I Servizi oggetto dell'appalto sono classificati nelle seguenti macro categorie:

**A Servizi di Governo**

**B Servizi Operativi:**

- B.1 Servizi di Manutenzione;
- B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale;
- B.3 Altri servizi Operativi.

### **3.1 I SERVIZI IN CONVENZIONE**

Per ognuna delle macro categorie precedentemente individuate, vengono di seguito indicati i servizi che possono essere attivati nell'ambito del presente Appalto.

#### **3.1.1 SERVIZI DI GOVERNO**

I Servizi di Governo hanno l'obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a Fornitori Terzi. 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.

Alcuni dei Servizi di Governo hanno l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente competenze tecniche e soluzioni per il miglioramento funzionale di edifici e impianti e per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio.

Rientrano nella macro categoria "Servizi di Governo" i seguenti servizi:

- Implementazione e Gestione del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1);
- Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2);
- Gestione del Call Center (rif. paragrafo 6.3);
- Gestione Ordini Attività straordinarie (rif. paragrafo 6.4);
- Programmazione e Controllo Operativo delle Attività (rif. paragrafo 6.5);
- Verifica del piano di supporto alla p.a. per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda (rif. Paragrafo 6.6);
- Sistema di Monitoraggio e Controllo (rif. paragrafo 6.7);
- Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi (rif. paragrafo 6.8);
- Gestione e Ottimizzazione Utenze (rif. paragrafo 6.9);
- Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi (rif. paragrafo 6.10).

---

complesso immobiliare si intende l'insieme di più fabbricati, 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 i fabbricati costituenti tale complesso.



All'interno del Capitolo 6 sono evidenziati caratteristiche, modalità operative e contenuti prestazionali di ciascun servizio elencato.

### **3.1.2 SERVIZI OPERATIVI**

Rientrano nella macro categoria "Servizi Operativi" le seguenti categorie di servizio:

- B.1 Servizi di Manutenzione
- B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale
- B.3 Altri servizi Operativi

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi che compongono ognuna delle categorie sopra elencate. Le caratteristiche, i contenuti prestazionali e le modalità operative di ogni singolo servizio operativo sono dettagliati all'interno del Capitolo 7.

#### **3.1.2.1 Servizi di Manutenzione**

La categoria "Servizi di Manutenzione" (rif. paragrafo 7.1) comprende i seguenti servizi:

- Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici (rif. paragrafo 7.1.2)
- Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari (rif. paragrafo 7.1.3)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento (rif. paragrafo 7.1.4)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento (rif. paragrafo 7.1.5)
- Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori (rif. paragrafo 7.1.6)
- Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio (rif. paragrafo 7.1.7)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi (rif. paragrafo 7.1.8)
- Servizio di Manutenzione Reti (rif. paragrafo 7.1.9)
- Servizio di Minuto Mantenimento Edile (rif. paragrafo 7.1.10)

Sono inoltre previsti i seguenti servizi, la cui attivazione è subordinata all'attivazione del corrispondente servizio di Manutenzione:

- Servizio di Presidio Tecnologico (rif. paragrafo 7.1.11).
- Servizio di Reperibilità (rif. paragrafo 7.1.12).

#### **3.1.2.2 Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale**

La categoria "Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale" (rif. paragrafo 7.2) comprende i seguenti servizi:

- Servizio di Pulizia (rif. paragrafo 7.2.1)
- Servizio di Disinfestazione (rif. paragrafo 7.2.2)
- Servizio di Raccolta e smaltimento rifiuti speciali (rif. paragrafo 7.2.3)
- Servizio di Giardinaggio (rif. paragrafo 7.2.4)

E' inoltre prevista la possibilità di attivazione del servizio di Presidio di Pulizia con le modalità previste al paragrafo 7.2.5.

#### **3.1.2.3 Altri servizi operativi**

La macro categoria "Altri Servizi" (rif. paragrafo 7.3) comprende i seguenti servizi:

- Servizio di Reception (rif. paragrafo 7.3.1)
- Servizio di Facchinaggio Interno (rif. paragrafo 7.3.2)
- Servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi (rif. paragrafo 7.3.3).



## 3.2 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE

Le tipologie di prestazione oggetto del presente appalto, relativamente ai servizi operativi, possono essere distinte in:

- Attività ordinarie (predefinite o integrative);
- Attività straordinarie (a guasto o a richiesta).

### 3.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le attività ordinarie sono quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza.

Si tratta di quelle attività previste nel Piano dettagliato delle attività (rif. paragrafo 5.5.3) e, come tali, autorizzate e pianificate nel tempo per ciascuna Unità di Gestione in accordo con il Supervisore. Tali attività diventano esecutive senza necessità alcuna di approvazione da parte del Supervisore (cfr. paragrafo 5.7.1).

Le attività ordinarie sono previste in tutti i servizi operativi ad eccezione dei servizi di “Facchinaggio Interno” (paragrafo 7.3.2) e “Facchinaggio Esterno/Traslochi” (paragrafo 7.3.3) che prevedono esclusivamente “attività straordinarie a richiesta”.

Le attività ordinarie si distinguono in:

- Attività ordinarie predefinite ovvero tutte le attività periodiche individuate nell’Appendice 1 al presente Capitolato tecnico da eseguirsi con le frequenze indicate in tale appendice;
- Attività ordinarie integrative ovvero:
  - le attività periodiche individuate nell’Appendice 1 ma richieste con frequenza maggiore rispetto a quella prevista;
  - per i soli servizi manutentivi: attività non individuate nell’Appendice 1 al presente Capitolato tecnico necessarie a garantire il corretto funzionamento degli impianti;
  - per il solo servizio di pulizia: attività individuate nell’Appendice 17 richieste con frequenza minima semestrale.

### 3.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le attività straordinarie sono quelle attività non programmabili, relative ai servizi operativi, erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

Le attività straordinarie si distinguono in:

- Attività straordinarie a guasto ovvero tutte le attività, non programmabili in fase di definizione del Piano dettagliato delle attività (cfr. paragrafo 5.5.3), relative ai soli servizi di manutenzione di cui al paragrafo 7.1, necessarie per il ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- Attività straordinarie a richiesta ovvero tutte le attività, non programmabili in fase di definizioni del Piano dettagliato delle attività (cfr. paragrafo 5.5.3), svolte a seguito di specifica richiesta dell’Amministrazione Contraente o su segnalazione/proposta del Fornitore. Tali attività, per i servizi manutentivi, sono costituite da interventi volti all’adeguamento e/o alla modifica ed integrazione del sistema edificio-impianti.

Le attività straordinarie devono essere gestite secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 5.7.2.

Si precisa che le attività straordinarie possono essere erogate solo nel caso in cui il relativo servizio, che preveda attività ordinarie, sia stato attivato (fanno naturalmente eccezione i servizi di cui ai paragrafi 7.1.12, 7.3.2 e 7.3.3). A puro titolo esemplificativo, non possono quindi essere sostituiti estintori se non è stato attivato il Servizio di Manutenzione di Impianti Antincendio.

Sono inoltre assimilabili alle attività straordinarie le prestazioni richieste nell’ambito dei servizi “Facchinaggio Interno” (paragrafo 7.3.2), “Facchinaggio Esterno/Traslochi” (paragrafo 7.3.3) nonché le attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli





impianti proposte dal Fornitore e rilevate in fase di sopralluogo iniziale.

### 3.3 LOTTI E QUANTITATIVI DI FORNITURA

La prestazione dei servizi è divisa in 18 lotti geografici, di cui 14 “ordinari” e 4 “accessori”, e, per ciascun lotto, tale prestazione deve essere assicurata fino al raggiungimento degli importi massimi di seguito indicati:

- **Lotto 1 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Liguria relativamente alle sole province di Genova e La Spezia e nella Regione Piemonte relativamente alle sole province di Asti, Alessandria, Vercelli, Novara, Biella e Verbano-Cusio-Ossola fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 129.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 2 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Valle D'Aosta, nella Regione Liguria relativamente alle sole province di Savona ed Imperia e nella Regione Piemonte relativamente alle sole province di Cuneo e Torino fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 115.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 3 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Lombardia e nella Regione Emilia Romagna relativamente alle sole province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Modena fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 208.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 4 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella regione del Trentino Alto Adige, nella regione del Friuli Venezia Giulia e nella Regione Veneto relativamente alla sola provincia di Belluno fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 128.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 5 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Emilia Romagna relativamente alle sole province di Bologna e Ferrara e nella Regione Veneto relativamente alle sole province di Treviso, Vicenza, Venezia, Verona, Padova e Rovigo fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 142.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 6 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Toscana relativamente alle sole province di Firenze ed Arezzo, nella Regione Emilia Romagna relativamente alle sole province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e nella Regione Marche relativamente alle sole provincia di Pesaro-Urbino fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 117.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 7 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Umbria e nella Regione Toscana relativamente alle sole province di Livorno, Siena, Grosseto, Pisa, Prato, Pistoia, Lucca e Massa Carrara fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 116.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 8 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli



immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Marche relativamente alle sole province di Ancona, Macerata, Ascoli Piceno e Fermo, nella Regione Abruzzo e nella Regione Molise fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 90.000.000,00, IVA esclusa;

- **Lotto 9 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Lazio (con esclusione del Comune di Roma) e nella Regione Sardegna fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 91.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 10 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nel 1° Municipio del Comune di Roma fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 143.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 11 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nel Comune di Roma (escluso 1° Municipio) fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 247.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 12 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Puglia e nella Regione Basilicata relativamente alla sola provincia di Matera fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 130.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 13 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nella Regione Campania e nella Regione Basilicata relativamente alla sola provincia di Potenza fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 221.000.000,00, IVA esclusa;
- **Lotto 14 (ordinario):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nelle Regioni Calabria e Sicilia fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 195.000.000,00, IVA esclusa.
- **Lotto 15 (accessorio):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nelle Regioni\Province di cui agli ambiti territoriali delimitati nei lotti 1, 2, 3, 4 e 5 fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 145.000.000,00, IVA esclusa.
- **Lotto 16 (accessorio):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nelle Regioni\Province di cui agli ambiti territoriali delimitati nei lotti 6, 7, 8 e 9 fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 105.000.000,00, IVA esclusa.
- **Lotto 17 (accessorio):** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nei Municipi del Comune di Roma di cui ai lotti



10 e 11 fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 190.000.000,00, IVA esclusa.

- **Lotto 18 (accessorio)** : esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca ubicati nelle Regioni\Province di cui agli ambiti territoriali delimitati nei lotti 12, 13 e 14 fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro 180.000.000,00, IVA esclusa.

Con riferimento a ciascun Lotto, nel caso in cui prima della decorrenza del termine di durata della Convenzione, anche prorogato nel caso dei soli lotti accessori, sia esaurito l'importo massimo, la Consip S.p.A. si riserva di richiedere, ed il Fornitore ha l'obbligo di accettare, alle medesime condizioni della Convenzione, un incremento dell'importo massimo indicato per ciascun Lotto, fino a concorrenza del limite di cui all'art. 11 R.D. 18 novembre 1923, n.2440.

Si precisa che, con riferimento ai singoli lotti ordinari, nel caso in cui sia stato richiesto l'incremento di cui all'art. 11 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, tale incremento potrà essere utilizzato esclusivamente per accettare l'ultimo Ordinativo Principale di Fornitura emesso prima dell'esaurimento dell'importo massimo, ma il cui valore complessivo non trova capienza nel medesimo importo massimo, e/o per accettare nuovi Atti Aggiuntivi inerenti Ordinativi Principali di Fornitura già emessi.

Con specifico riferimento ai lotti 15, 16, 17 e 18 (lotti accessori) si precisa che la Convenzione relativa ad ogni Lotto accessorio sarà stipulata all'atto dell'aggiudicazione, ma la sua efficacia sarà sottoposta a condizione sospensiva ai sensi degli artt. 1353 e ss. del cod. civ., così come meglio descritto nello Schema di convenzione. Procedura, modalità e condizioni di attivazione dei lotti accessori sono descritte al successivo paragrafo 4.2, oltre che nel Disciplinare di gara.

La Convenzione di ciascuno dei lotti accessori sarà efficace esclusivamente per gli immobili ubicati negli ambiti territoriali delimitati nei relativi lotti ordinari. Pertanto, ad esempio, qualora fosse attivo il lotto accessorio n. 17 potranno accedere alla Convenzione di tale lotto accessorio esclusivamente le Amministrazioni i cui immobili sono ubicati nei lotti 10 e 11; così come meglio indicato nel Disciplinare di gara, oltre che nel presente Capitolato tecnico.

Si precisa inoltre che, nel caso di Amministrazioni Contraenti con immobili ubicati sia nel Lotto 10 (I Municipio del Comune di Roma), sia nel Lotto 11 (Comune di Roma - escluso il I Municipio), ciascun Ordinativo Principale di Fornitura deve essere emesso in favore del Fornitore del Lotto in cui ricade la prevalenza, in termini di superficie lorda complessiva, degli immobili oggetto del medesimo Ordinativo Principale di Fornitura: i relativi servizi sono pertanto erogati da detto Fornitore per tutti gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli importi massimi indicati non sono in alcun modo vincolanti né per la Consip S.p.A. né per le Amministrazioni Contraenti che, pertanto, non risponderanno nei confronti del Fornitore in caso di Ordinativi Principali di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi che risultino complessivamente inferiori a detti importi.

Le quantità effettive di prestazioni da fornire saranno, pertanto, determinate fino a concorrenza dei predetti importi massimi, eventualmente incrementati, in base agli Ordinativi Principali di Fornitura e agli Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione.

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

- importo dei Servizi di Governo;
- importo dei Servizi operativi;
- importo "a consumo" per attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, qualora tale importo sia stato stanziato dall'Amministrazione Contraente nel predetto Ordinativo Principale di Fornitura.

L'utilizzazione della Convenzione relativa a ciascun lotto da parte delle singole Amministrazioni Contraenti deve avvenire in conformità a quanto illustrato al paragrafo 5.2 "Condizioni per l'adesione alla Convenzione".



## 4 DURATA DELL'APPALTO

### 4.1 DURATA DELLA CONVENZIONE

La durata della Convenzione relativa a ciascun lotto varia a seconda che si tratti di un lotto “ordinario” (dal lotto n. 1 al lotto n. 14) o di un lotto “accessorio” (dal lotto n. 15 al lotto n. 18) secondo quanto di seguito riportato.

#### 4.1.1 LOTTI ORDINARI

La Convenzione relativa a ciascun Lotto ordinario ha una durata di **24 (ventiquattro)** mesi, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura ed Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati complessivamente emessi Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi tali da esaurire il relativo importo massimo e, ove attivato, l'importo del relativo incremento fino a concorrenza del limite di cui all'art. 11 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440.

#### 4.1.2 LOTTI ACCESSORI

La Convenzione relativa a ciascun Lotto accessorio ha una durata di **12 (dodici)** mesi, decorrenti dalla data della sua attivazione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura ed Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati complessivamente emessi Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi tali da esaurire l'importo massimo e, ove attivato, l'importo del relativo incremento fino a concorrenza del limite di cui all'art. 11 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440.

In riferimento a ciascuna Convenzione, nel caso in cui alla decorrenza del termine di 12 (dodici) mesi dalla data della sua attivazione l'importo massimo, eventualmente incrementato, non sia stato ancora esaurito, la Convenzione stessa può essere prorogata, fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, sempre su richiesta scritta della Consip S.p.A. che verrà inviata al Fornitore con raccomandata a.r., anticipata a mezzo telefax, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla sua scadenza. La durata della proroga sarà in ogni caso limitata all'esaurimento dell'importo massimo eventualmente incrementato.

Si precisa altresì che la Convenzione relativa a ciascun lotto accessorio si intenderà conclusa, oltre al verificarsi delle condizioni sopraindicate, anche nell'ipotesi in cui venga attivata da Consip una nuova Convenzione.

### 4.2 ESAURIMENTO DEI LOTTI ORDINARI - ATTIVAZIONE DEI LOTTI ACCESSORI

L'attivazione dei singoli lotti accessori avverrà al verificarsi di una delle due seguenti condizioni:

- a) all'esaurimento del massimale di uno dei lotti ordinari afferenti il lotto accessorio intervenuto prima della scadenza temporale della relativa Convenzione;
- b) alla scadenza temporale della Convenzione di uno dei lotti ordinari afferenti il lotto accessorio, solo nel caso in cui le scadenze temporali delle Convenzioni di tutti lotti ordinari (quindi, anche di quelli afferenti agli altri lotti accessori) non siano allineate.

Si precisa che la condizione di “allineamento temporale” delle scadenze delle Convenzioni dei lotti ordinari si verifica nel caso in cui le scadenze stesse siano tutte ricomprese in un arco temporale inferiore od uguale a 3 mesi.

Con riferimento alla condizione di cui alla precedente lettera a) si precisa che, così come già indicato al paragrafo 1.2, relativamente a ciascun lotto ordinario, ove sia stato richiesto l'incremento di cui all'art. 11 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, tale incremento potrà essere utilizzato esclusivamente per accettare l'ultimo Ordinativo Principale di Fornitura emesso prima dell'esaurimento dell'importo massimo, ma il cui valore complessivo non trova capienza nel medesimo importo massimo, e/o per accettare nuovi Atti Aggiuntivi inerenti Ordinativi Principali di Fornitura già emessi.



Con riferimento ai singoli lotti ordinari, il verificarsi di una delle condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b) determina l'attivazione del relativo lotto accessorio.

Dal momento in cui viene attivato un lotto accessorio, per gli immobili ubicati nell'ambito territoriale delimitato dal/i lotto/i ordinario/i afferenti a detto lotto accessorio per il/i quale/i si è verificata una delle condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b), le Amministrazioni potranno aderire esclusivamente alla Convenzione di quest'ultimo (il lotto accessorio, appunto).

Pertanto, dal momento in cui viene attivato un lotto accessorio:

- il Fornitore di ciascun lotto ordinario, afferente a detto lotto accessorio, per il quale si sia verificata una delle menzionate condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b), non potrà accettare nuove Richieste Preliminari di Fornitura ovvero nuovi Ordinativi Principali di Fornitura;
- il Fornitore di ciascun lotto ordinario, afferente a detto lotto accessorio, per il quale non si sia verificata una delle menzionate condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b), potrà ancora ricevere nuove Richieste Preliminari di Fornitura ovvero nuovi Ordinativi Principali di Fornitura fino al verificarsi di una di dette condizioni: ciò benché il relativo lotto accessorio sia già attivo;
- il Fornitore del lotto accessorio potrà ricevere Richieste Preliminari di Fornitura e/o Ordinativi Principali di Fornitura (ovverosia, le adesioni alla propria Convenzione e gli atti alla stessa correlati), esclusivamente per gli immobili ubicati nell'ambito territoriale del/i lotto/i ordinario/i, afferente/i al lotto accessorio, per il/i quale/i si sia verificata una delle condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b).

#### **4.3 DURATA DEGLI ORDINATIVI PRINCIPALI DI FORNITURA E DEGLI ATTI AGGIUNTIVI**

I singoli contratti attuativi della Convenzione (di seguito "*Contratto/i di Fornitura*"), stipulati mediante emissione di Ordinativi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti, hanno una durata differenziata a seconda che la modalità di erogazione attivata sia il "Facility Management" o il "Facility Management Light" (cfr. paragrafo 5.1), secondo quanto disposto nella Convenzione:

- per i Contratti di Fornitura nella modalità "Facility Management" la durata è di 6 (sei) anni dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo principale di fornitura;
- per i contratti stipulati nella modalità "Facility Management Light" la durata è di 4 (quattro) anni dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo principale di fornitura.

La durata degli eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività non può, in ogni caso, essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza che rimane fissata al termine dei sei o quattro anni, a seconda della modalità di erogazione attivata, dalla data di inizio di erogazione dei servizi.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti paragrafi 4.1 e 4.2, una volta scaduta/esaurita la Convenzione, non possono essere emessi Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura. A titolo esemplificativo, a Convenzione scaduta e/o esaurita, possono essere emessi solamente Atti Aggiuntivi che integrino l'Ordinativo Principale di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano dettagliato delle attività e/o nel Verbale di Consegna, mentre non possono essere emessi Atti Aggiuntivi per la copertura finanziaria di attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni alla Convenzione medesima; la Convenzione, tuttavia, resta valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei Contratti di Fornitura per tutta la durata degli stessi.

I singoli Ordinativi Principali di Fornitura, ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni, possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati, fatto comunque salvo quanto previsto al successivo paragrafo 5.2 in merito al Set Minimo di Servizi, e purché ricadenti nello stesso lotto geografico (fatto salvo quanto previsto al paragrafo 3.3).



## 5 ATTIVAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE: IL “FACILITY MANAGEMENT” ED IL “FACILITY MANAGEMENT LIGHT”

Allo scopo di fornire alle Amministrazioni un servizio più adattabile alle proprie esigenze, in considerazione delle caratteristiche del proprio patrimonio immobiliare, sono state configurate due diverse modalità di erogazione dei servizi: il “Facility Management” ed il “Facility Management Light”.

#### 5.1.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE “FACILITY MANAGEMENT”

La modalità di erogazione “Facility Management” è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni che possiedono immobili di grandi dimensioni, per i quali è consigliabile una modalità di “gestione evoluta”.

Tale modalità di erogazione consente all’Amministrazione Contraente, a fronte del pagamento di un canone più alto rispetto alla modalità Facility Management Light, di:

- avere una maggiore certezza della spesa complessiva a fine contratto poiché i costi per le attività straordinarie a guasto, relative ai servizi di manutenzione da pagarsi extra canone, si riducono considerevolmente in quanto è prevista una franchigia a carico del Fornitore che spesso copre il costo delle attività stesse;
- poter accedere a tutti i servizi gestionali previsti in Convenzione;
- poter attivare i servizi di Presidio (Tecnologico e/o di Pulizia), salvo quanto previsto al paragrafo 7.1.11 e 7.2.5, utili a garantire, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dall’Amministrazione, la continuità di esercizio degli impianti e/o il pronto intervento per far fronte a interventi manutentivi urgenti o particolari evenienze legate al servizio di pulizia.

#### 5.1.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE “FACILITY MANAGEMENT LIGHT”

La modalità di erogazione “Facility Management Light” è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni che possiedono immobili di piccola dimensione per i quali è consigliabile una modalità di “gestione semplificata”.

Tale modalità di erogazione consente all’Amministrazione Contraente, a fronte del pagamento di un canone più basso rispetto alla modalità Facility Management, di:

- poter gestire, pur non avendo la certezza della spesa complessiva a fine contratto, le attività straordinarie a guasto relative ai servizi di manutenzione con prezzi unitari certi e già ribassati;
- usufruire dei soli servizi gestionali realmente necessari al controllo, su immobili di piccole dimensioni, dei servizi operativi attivati. Infatti, scegliendo la modalità di erogazione “Facility Management Light”, si attivano automaticamente solo una parte dei Servizi di Governo ed inoltre il Servizio di Anagrafica tecnica viene erogato in forma semplificata.

Nella tabella seguente è indicata una sintesi delle differenze tra le due modalità di erogazione dei servizi:

	“Facility Management”	“Facility Management Light”
Implementazione e gestione del Sistema Informativo	Erogazione completa	Erogazione completa
Costituzione e gestione dell’Anagrafica Tecnica	Erogazione completa	Erogazione in forma semplificata
Gestione del Call Center	Erogazione completa	Erogazione completa
Gestione ordini attività straordinarie	Erogazione completa	Erogazione completa



Programmazione e Controllo Operativo delle attività	Erogazione completa	Erogazione completa
Verifica del Piano di Supporto alla P.A. per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda	Erogazione completa	Erogazione completa
Sistema di Monitoraggio e Controllo	Erogazione completa	non attivabile
Integrazione gestionale di servizi appaltati a terzi	Erogazione completa <u>a richiesta</u>	non attivabile
Gestione e Ottimizzazione Utenze	Erogazione completa <u>a richiesta</u>	non attivabile
Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	Erogazione completa <u>a richiesta</u>	non attivabile
Servizi Manutentivi <sup>2</sup>	<u>Presenza di franchigia a carico del Fornitore per la gestione di attività straordinarie a guasto: le attività di importo inferiore al valore della franchigia non saranno pagate al Fornitore poiché comprese nel canone.</u>	<u>Assenza di franchigia a carico del Fornitore:</u> Qualsiasi attività straordinaria eseguita deve essere interamente pagata al Fornitore attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra-canone.
Servizio di Presidio tecnologico	Erogazione completa <u>a richiesta</u>	non attivabile <sup>3</sup>
Servizio di Presidio di Pulizia e Igiene ambientale	Erogazione completa <u>a richiesta</u>	non attivabile <sup>4</sup>

## 5.2 CONDIZIONI PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE

Al fine di garantire una reale integrazione logistica ed organizzativa delle attività erogate dal Fornitore, l'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano obbligatoriamente subordinati all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura che comprenda un "Set Minimo di Servizi".

Inoltre al fine di garantire una corretta applicazione delle due modalità di erogazione previste (Facility Management e Facility Management Light) sono previste delle soglie dimensionali e di numero di servizi.

Pertanto le Amministrazioni non possono emettere Ordinativi Principali di Fornitura che non rispettino i requisiti contenuti nei due successivi paragrafi.

### 5.2.1 SET MINIMO DI SERVIZI

Le Amministrazioni che intendano utilizzare la Convenzione sono obbligate ad ordinare ed acquistare un quantitativo minimo di servizi composto da:

- per la modalità di erogazione "Facility Management", **almeno 6 servizi operativi** tra quelli

<sup>2</sup> Esclusi i servizi Manutenzione Impianto Antincendio, Minuto Mantenimento Edile, Reperibilità.

<sup>3</sup> Salvo quanto previsto al paragrafo 7.1.11

<sup>4</sup> Salvo quanto previsto al paragrafo 7.2.5



previsti nel presente Capitolato Tecnico (esclusi i servizi di Minuto Mantenimento Edile, Presidio Tecnologico e di Pulizia e Reperibilità), di cui per lo meno 2 afferenti alla categoria Servizi di Manutenzione (rif. paragrafo 7.1).

- per la modalità di erogazione “**Facility Management Light**” **almeno 3 servizi operativi** tra quelli previsti nel presente Capitolato Tecnico (esclusi i servizi di Minuto Mantenimento Edile, Presidio Tecnologico e di Pulizia e Reperibilità), di cui per lo meno 1 servizio afferente alla categoria Servizi di Manutenzione (rif. paragrafo 7.1).

La definizione dei servizi costituenti il Set Minimo di Servizi deve essere effettuata contestualmente all'utilizzo della Convenzione attraverso l'Ordinativo Principale di Fornitura, a prescindere dall'inizio di erogazione degli stessi, che può avvenire anche in momenti differenti in funzione della scadenza dei relativi contratti eventualmente in essere con altri Fornitori.

### 5.2.2 OBBLIGO DI UTILIZZO DELLA MODALITÀ DI EROGAZIONE FACILITY MANAGEMENT O FACILITY MANAGEMENT LIGHT

Le Pubbliche Amministrazioni devono ordinare i servizi scegliendo tra la modalità di erogazione Facility Management o Facility Management Light.

La scelta spetta alla Amministrazione che può quindi decidere se utilizzare una o l'altra modalità di erogazione ad eccezione delle seguenti casistiche:

- le Amministrazioni che intendono ordinare **più di 8 servizi** per un patrimonio immobiliare di superficie maggiore di **10.000 mq** per OPF, dovranno **obbligatoriamente** aderire alla Convenzione con la modalità di erogazione **Facility Management**;
- le Amministrazioni che intendono ordinare **3 o 4 servizi** per immobili di superficie complessiva inferiore ai **2.000 mq** per OPF dovranno **obbligatoriamente** aderire con la modalità di erogazione **Facility Management Light**.

Nelle situazioni intermedie, come esemplificato nella tabella seguente, le Amministrazioni potranno optare indifferentemente per una o l'altra modalità di erogazione.

Numero di servizi	Superficie immobile		
	< 2.000 mq	>2.000 mq <10.000 mq	> 10.000 mq
≤ 4 servizi	<b>Facility Management Light</b>	Nessun obbligo	Nessun obbligo
5 ≤ n° servizi ≤ 8	Nessun obbligo	Nessun obbligo	Nessun obbligo
> 8 servizi	Nessun obbligo	Nessun obbligo	<b>Facility Management</b>

La scelta di aderire al Facility management o al Facility Management Light dovrà derivare dalle analisi e dalle evidenze del “Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda” (PSO, cfr paragrafo 5.5.2), secondo i criteri individuati dal Fornitore stesso in Offerta tecnica.

Qualora l'Amministrazione, pur trovandosi nei casi che prevedono l'obbligo di aderire al Facility Management o al Facility Management Light, decida di scegliere l'altra modalità di erogazione, dovrà darne precisa motivazione all'interno del PSO (cfr. paragrafo 5.5.2.2) dalla quale dovranno emergere in maniera oggettiva le motivazioni tecniche ed economiche che hanno determinato la scelta di derogare dall'obbligo imposto.





### 5.3 INCENTIVO ALL'ATTIVAZIONE MULTIPLA

In ordine al conseguimento degli obiettivi di risparmio derivanti da una reale gestione integrata del sistema immobile dell'Amministrazione Contraente, nel caso in cui vengano ordinati almeno 10 (dieci) servizi operativi, fatta eccezione per la Reperibilità di cui al paragrafo 7.1.12, del Servizio di Presidio Tecnologico di cui al paragrafo 7.1.11 e del Servizio di Presidio di Pulizia di cui al paragrafo 7.2.5, l'Amministrazione Contraente stessa può beneficiare di un ulteriore sconto, rispetto a quello definito in fase di gara, pari al 3% da applicarsi sui prezzi dei servizi ordinati.

Tale incentivo è garantito solo all'atto dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, considerando la totalità dei servizi ordinati con lo stesso (comprendendo anche i servizi ad attivazione posticipata). Non beneficiano, invece, dell'ulteriore sconto, i prezzi dei servizi attivati tramite Atto Aggiuntivo.

### 5.4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

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

per il Fornitore:

- il Responsabile del Servizio: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile dei Servizi sono affidate le seguenti attività:
  - programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione;
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle singole Amministrazioni Contraenti inerenti la Convenzione;
  - supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
  - supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Consip spa e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza;
- il Gestore del Servizio, ovvero la figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto relativo all'affidamento di servizi di facility management. E' l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Al Gestore del Servizio sono, in particolare, delegate le funzioni di:
  - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo contratto di fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto dell'Amministrazione Contraente, nonché le proposte di attività straordinarie all'Amministrazione Contraente stessa;
  - controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
  - raccolta e fornitura all'Amministrazione Contraente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

E' facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per più di un Contratto Attuativo;

da parte dell'Amministrazione Contraente:

- il Supervisore, ovvero il responsabile per l'Amministrazione Contraente dei rapporti con il Fornitore per ogni immobile o gruppo di immobili oggetto di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore, oltre all'approvazione del Piano dettagliato delle attività relativo all'Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile e all'approvazione degli



Ordini di Attività straordinarie, viene demandato il compito di verificare l'adeguatezza dell'eventuale importo forfetario a consumo destinato alla copertura finanziaria delle attività straordinarie e di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione delle attività, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti nel presente Capitolato.

## 5.5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione, per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi, deve seguire il seguente iter procedurale:

- a) effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione ( Sito delle Convenzioni<sup>5</sup>): <http://www.acquistinretepa.it>;
- b) emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF);
- c) condividere il Piano di supporto alle P.A. (PSO);
- d) valutare il Piano dettagliato delle attività (PDA) consegnato dal Fornitore;
- e) emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF);
- f) formalizzare il Verbale di Consegna.

Dal canto suo, il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura deve:

- a) verificare la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione (quindi, anche quelle di attivazione ed adesione ai lotti accessori, fatta eccezione per quella di carattere economico di cui alla successiva lettera d));
- b) comunicare la validità formale ed il rispetto dei requisiti (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare la data per il sopralluogo;
- c) effettuare il sopralluogo preliminare;
- d) verificare e comunicare alla P.A. la possibilità/impossibilità di accettare l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) in riferimento alle residua disponibilità del massimale di gara eventualmente esteso;
- e) elaborare il Piano di supporto alla P.A per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda (PSO);
- f) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano dettagliato delle attività (PDA);
- g) recepire nel Piano dettagliato delle attività (PDA) le eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- h) formalizzare il Verbale di Consegna.

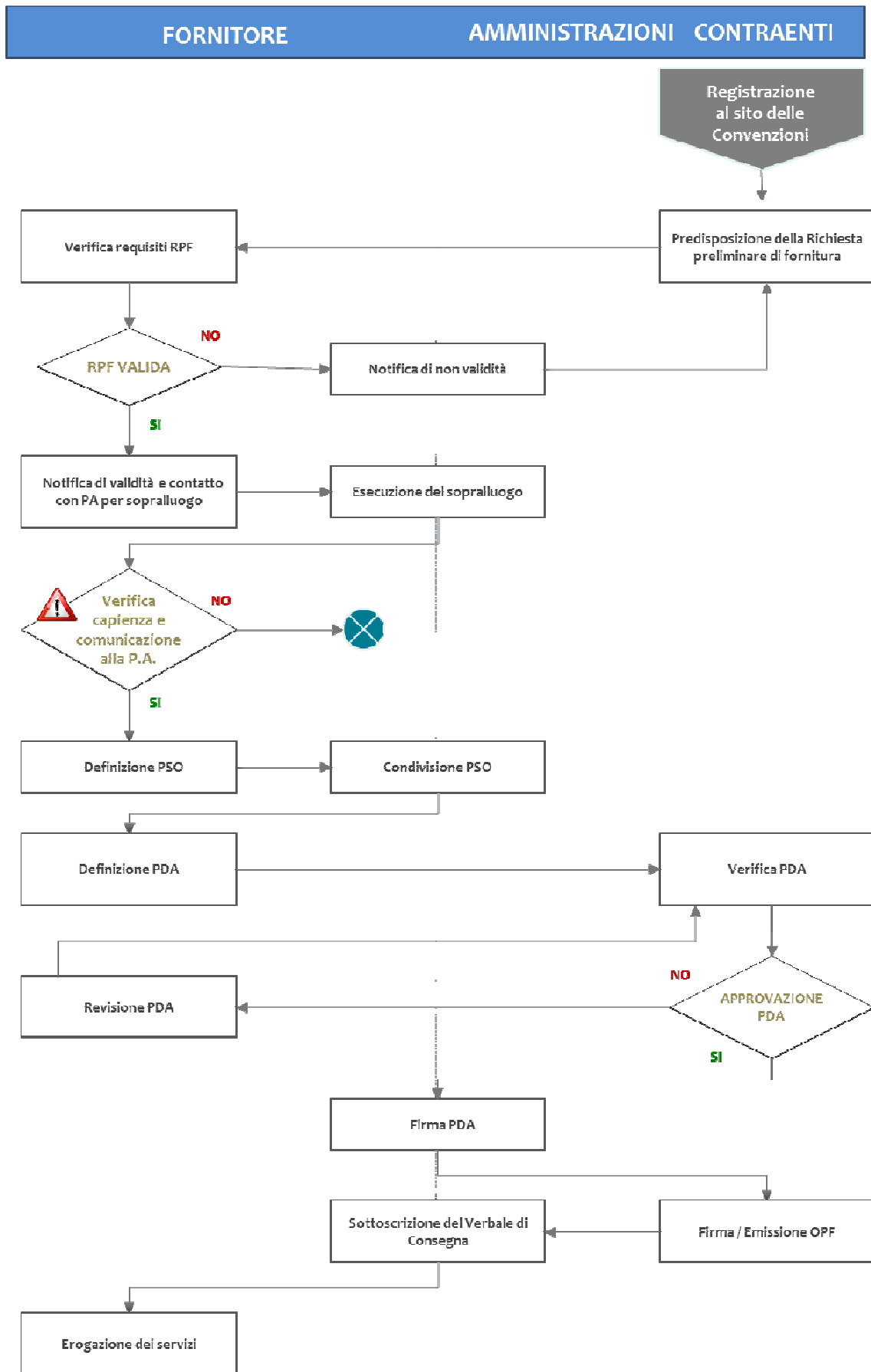
Si precisa che alcune delle attività sopra elencate saranno gestite tramite il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

Si precisa inoltre che l'eventuale comunicazione di impossibilità di cui alla precedente lettera d) determina l'interruzione del processo di attivazione dei servizi.

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati.

---

<sup>5</sup> Lo spazio web dedicato al sistema delle Convenzioni delineato dall'articolo 26 della Legge n. 488/1999, gestito dalla Consip S.p.A., contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione stipulata dalla medesima Consip S.p.A., ivi inclusa la presente.





### 5.5.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

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

La data di trasmissione delle RPF da parte delle P.A. determina l'ordine di priorità con il quale il Fornitore deve dare seguito alle richieste. Pertanto la data di trasmissione garantisce alla P.A. un diritto di precedenza rispetto alle altre P.A. che avranno trasmesso le RPF in data successiva, fatto salvo quanto previsto ai paragrafi 5.5.1.1, 5.5.2.3 e 5.5.3.1 in merito alla validità della RPF.

#### 5.5.1.1 *Processo operativo di emissione e verifica della RPF*

La RPF deve essere formalizzata secondo il modello di cui all'Appendice 3 al presente Capitolato. La compilazione dei campi previsti nel succitato modulo è da ritenersi obbligatoria (ad eccezione dei campi indicati come opzionali) pena la non validità della richiesta ed il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

In particolare nella compilazione della RPF occorre porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile/i e del lotto in cui ricade l'immobile/i stesso (nel caso di uffici) e/o all'utilizzo degli immobili da parte di Istituzioni Universitarie Pubbliche e Enti-Istituti di Ricerca, anche secondo quanto previsto al paragrafo 3, nonché alla conformità della RPF ai parametri minimi di accesso alla Convenzione di cui al paragrafo 5.2.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione, la RPF vincola l'Amministrazione stessa a:

- individuare il Supervisore o una persona ad interim che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo/i agli immobili / impianti;
- fornire tutta la documentazione tecnica in proprio possesso per la stesura del "Piano di Supporto alla P.A. per l'Ottimizzazione ed il controllo della domanda" di cui al paragrafo 5.5.2.

Il Fornitore, ricevuta la RPF, deve controllare la validità della stessa in base a quanto definito nel presente paragrafo e al paragrafo 5.2.

Entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare in forma scritta, almeno a mezzo fax, all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della RPF, concordando, in caso positivo, una data per il sopralluogo congiunto con il Supervisore, da effettuarsi entro 10 giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della RPF, salvo diversi accordi tra le parti.

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 dei termini sopra indicati, relativamente alla notifica di validità della RPF e all'esecuzione del sopralluogo, determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. delle relative penali previste nel paragrafo 9.4.2 (punti 1. e 2).

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve prendere conoscenza della consistenza degli impianti e degli spazi ed, in particolare, deve individuare tutti i dati necessari:

- alla definizione delle attività ordinarie e del relativo corrispettivo (ad esempio individuazione della superficie lorda degli ambienti, della superficie lorda complessiva oggetto dei servizi e del numero e tipologia degli impianti/unità funzionali/componenti da gestire);
- alla definizione delle attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- al corretto svolgimento dei servizi;
- alla redazione del "Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda" di cui al paragrafo 5.5.2;
- alla definizione di una valutazione sommaria del valore complessivo dell'eventuale OPF.

Entro e non oltre il termine di 5 giorni naturali e consecutivi successivi alla data di esecuzione del sopralluogo, a seguito di una valutazione sommaria del valore complessivo dell'eventuale OPF, il Fornitore



deve verificare e comunicare alla P.A. la possibilità/impossibilità di accettare l'eventuale Ordinatoivo Principale di Fornitura (OPF) in riferimento alle residua disponibilità del massimale di gara eventualmente esteso. Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della penale prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 3.)

Tale "comunicazione di capienza del massimale", da trasmettersi in forma scritta almeno a mezzo fax, dovrà essere predisposta secondo il modello di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato e sarà vincolante per il Fornitore che pertanto, in caso di massimale capiente, dovrà accantonare la quota parte di massimale necessaria a soddisfare l'OPF fino all'eventuale emissione dell'Ordinatoivo Principale di Fornitura o alla decadenza della RPF (cfr. paragrafi 5.5.3.1 e 5.5.2.3).

## **5.5.2 PIANO DI SUPPORTO ALLA P.A. PER L'OTTIMIZZAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA DOMANDA**

Il "*Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione ed il controllo della domanda (PSO)*" è un elaborato documentale che precede la configurazione del servizio che verrà successivamente formalizzata nel PDA (cfr. par 5.5.3).

Lo scopo del documento è quello di supportare le Amministrazioni richiedenti nella corretta identificazione del proprio effettivo fabbisogno in termini di servizi da ordinare, modalità di erogazione, e personalizzazione. La corretta redazione del documento costituisce un importante supporto al controllo della domanda che viene espressa dalle P.A. con l'emissione dell'Ordinatoivo Principale di Fornitura.

Obiettivo del Piano è inoltre l'individuazione di nuove configurazioni e/o diverse modalità operative di erogazione dei servizi che, mantenendo o migliorando i livelli di servizio previsti, possano far ottenere concrete riduzioni dei costi.

Il Fornitore, dopo aver eseguito il sopralluogo ed aver rilevato le specifiche richieste dell'Amministrazione, redige il documento che si configura come una serie di analisi costi benefici, aventi ad oggetto le variabili di configurazione dei servizi previste nel presente Capitolato in termini di personalizzazione, ed articolato nell'arco temporale costituito dalla durata contrattuale.

L'analisi e la progettazione/pianificazione devono essere supportati da un Sistema informativo di Supporto alle Decisioni di cui al successivo paragrafo 6.6.3.

Il PSO viene condiviso con la P.A. che eventualmente propone le opportune variazioni. Una volta condiviso, il PSO sarà allegato all' OPF unitamente al PDA.

Il PSO dovrà essere verificato ed aggiornato durante la durata contrattuale tenendo conto di tutti gli elementi/esigenze di razionalizzazione e di ottimizzazione rilevati dallo stesso Fornitore nel corso dell'erogazione dei servizi, anche a seguito di mirate attività di analisi e raccolta di dati e informazioni.

Dall'approvazione del PSO deriva il PDA che costituisce il dettaglio e le periodicità di tutte le attività ordinarie e straordinarie previste.

Il bagaglio informativo che il Fornitore avrà acquisito in termini di ottimizzazione dei servizi costituirà la base per la redazione della Relazione Finale sul controllo della domanda di cui al successivo paragrafo 10.2.

La strutturazione del Piano dovrà ripetere quanto indicato dal Fornitore in Offerta Tecnica e dovrà comunque contenere le seguenti sezioni:

1. Analisi;
2. Progettazione/pianificazione per i servizi Manutentivi;
3. Progettazione/pianificazione per il servizio di Pulizia ed igiene ambientale;
4. Descrizione della configurazione proposta dal Fornitore

Nei successivi paragrafi verranno sintetizzati i contenuti minimi delle varie sezioni.

### **5.5.2.1 Contenuti del PSO**

#### **5.5.2.1.1 Analisi**

In questa sezione dovranno essere raccolti ed analizzati, a titolo esemplificativo, i dati relativi ai seguenti



aspetti:

- tipologia di P.A (ad esempio Ente di appartenenza, attività prevalente, etc...);
- tipologia immobile (ad esempio caratterizzazione tipologica, dimensionale, epoca di costruzione, etc...);
- stato manutentivo;
- costi storici (attività ordinarie e straordinarie);
- esigenze espresse dalla P.A.;
- risorse economiche disponibili.

#### **5.5.2.1.2 Progettazione/pianificazione per i servizi Manutentivi**

In questa sezione, che deve contenere una configurazione dei servizi manutentivi, si sviluppano le analisi costi benefici, supportate da opportuni “schemi comparativi”, relative a:

- scelta della modalità di erogazione dei servizi (cfr. par.5.1)
- eventuale supporto costituito dal presidio tecnologico (cfr. par. 7.1.11)
- stanziamento importo forfetario per attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone (cfr. par. 5.7.2.2.1)

I suddetti “schemi comparativi” dovranno essere strutturati in modo che la P.A. possa chiaramente comprendere i costi e benefici delle diverse configurazioni determinate dalle variabili sopra elencate.

La configurazione proposta dovrà contenere eventuali ipotesi di variazione del contenuto prestazionale e delle modalità operative dei servizi operativi attivati rispetto allo “stato attuale” che possano far ottenere concrete riduzioni dei costi, anche a seguito della necessità di eseguire eventuali attività di modifica e/o riqualificazione.

In questa sezione dovranno essere contenute le motivazioni tecniche ed economiche che hanno determinato l’eventuale scelta di derogare dall’obbligo imposto di:

- aderire al Facility Management o al Facility Management Light (cfr. paragrafo 5.2.2);
- ordinare i servizi di presidio tecnologico nel caso sia stata attivata la modalità di erogazione Facility Management Light.

#### **5.5.2.1.3 Progettazione/pianificazione per i servizi di pulizia ed igiene ambientale**

In questa sezione il Fornitore deve progettare e dimensionare i servizi di pulizia ed igiene ambientale anche al fine della determinazione del corrispettivo del servizio stesso.

In particolare per il servizio di pulizia il Fornitore, attraverso opportuni “schemi comparativi” tecnico economici, dovrà sviluppare un’analisi costi benefici volta a valutare la necessità di utilizzare il presidio di pulizia anche in funzione di eventuali necessità di personalizzazione del servizio.

Dovrà essere inoltre calcolato ed inserito in questo paragrafo il “valore medio unitario del servizio” (cfr. paragrafo 7.2.1.6) ovvero l’importo €/mq del canone mensile del servizio di pulizia (comprensivo dell’importo dell’eventuale presidio di pulizia).

Il riferimento del “valore medio unitario obiettivo” costituirà un termine di raffronto che consentirà, in caso di scostamento, di evidenziare le peculiarità che determinano tale scostamento (tipologia degli ambienti, fruizione, aree di rappresentanza, presidio ecc.).

In questa sezione dovranno essere contenute le motivazioni tecniche ed economiche che hanno determinato l’eventuale scostamento dal costo medio unitario obiettivo (cfr. paragrafo 7.2.1.6).

#### **5.5.2.1.4 Descrizione della configurazione proposta dal Fornitore**

In questa sezione, a seguito delle valutazioni di cui ai precedenti paragrafi, il Fornitore dovrà dettagliare la configurazione che ritiene migliore per l’Amministrazione.

Detta configurazione dovrà essere supportata dalla quantificazione economica dei servizi richiesti.

I parametri economici inseriti in questa sezione saranno, a seguito dell’approvazione del PSO, inseriti nel



PDA.

### **5.5.2.2 Processo operativo di redazione del PSO**

Il PSO deve essere redatto dal Fornitore a seguito del sopralluogo presso l'Unità di Gestione (cfr. par. 5.5.1) e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo.

La mancata consegna del PSO nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 punto 4.

### **5.5.2.3 Processo operativo di valutazione del PSO**

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PSO, può, entro il termine di 20 giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 punto 5.

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del PSO oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il PSO e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

## **5.5.3 PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ**

Il Piano dettagliato delle attività (di seguito PDA) è un elaborato documentale che formalizza la "Configurazione di servizio" proposta dal Fornitore in funzione della pianificazione contenuta nel PSO.

Il PDA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione il contenuto, le modalità operative e gestionali ed i corrispettivi economici dei servizi offerti.

### **5.5.3.1 Processo operativo di redazione del PDA**

Il PDA deve essere redatto dal Fornitore a seguito della condivisione del PSO e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di approvazione del PSO.

La mancata consegna del PDA nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 9).

E' compito del Supervisore verificare che all'interno di tutte le sezioni del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Contraente, in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico.

Qualora l'Amministrazione non comunichi per iscritto l'accettazione del PDA entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

Il PDA approvato, redatto in duplice copia e firmato per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione Contraente, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **5.5.3.2 Contenuti del PDA**

Il PDA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, almeno le seguenti tipologie di informazioni:

- 1) Configurazione dei servizi e dati di consistenza:



Deve essere indicato un quadro sintetico generale dei servizi proposti dal Fornitore, in base alle esigenze rilevate con il sopralluogo e/o manifestate dall'Amministrazione Contraente e a quanto definito nel PSO approvato.

Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione dei servizi. Devono essere inoltre riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone mensile di ciascun servizio proposto.

## 2) Dettaglio delle attività ordinarie (predefinite ed integrative):

Per ogni servizio proposto devono essere chiaramente indicate tutte le attività ordinarie, con riferimento alla data di inizio di erogazione del servizio stesso. Si deve tenere conto sia delle prestazioni minime standard previste nel presente Capitolato (attività predefinite), sia di tutte le ulteriori personalizzazioni richieste dall'Amministrazione, o comunque proposte dal Fornitore (attività integrative).

Per ciascun servizio da attivare si devono pertanto indicare: 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.

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.

Se, ad esempio, nel Registro Antincendio risulta che, relativamente agli impianti fissi, 4 mesi prima dell'attivazione del contratto è stato effettuato un determinato tipo di manutenzione, nell'ipotesi di una frequenza di attività ogni 6 mesi, la successiva attività deve essere programmata entro 2 mesi dall'attivazione del contratto.

Se, viceversa, non vi sia evidenza dell'effettuazione dell'attività programmata da parte del precedente Fornitore del servizio, questa va prevista nel PDA entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'inizio di erogazione del relativo servizio.

Resta inteso che il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi, tramite il Supervisore, con eventuali Fornitori a cui è subentrato.

Si specifica, inoltre, che devono essere indicate le seguenti informazioni:

- relativamente ai Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale di cui al paragrafo 7.2, deve essere specificato il monte ore annuo necessario all'esecuzione delle attività richieste;
- relativamente al servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica di cui al paragrafo 6.2, devono altresì essere indicate eventuali porzioni di superfici sulle quali viene applicato uno sconto nella determinazione del canone dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2.2.1);
- relativamente al servizio di Reception di cui al paragrafo 7.3.1, deve essere indicato il mansionario dettagliato delle attività da svolgere.

## 3) Attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti proposte dal Fornitore e rilevate in fase di sopralluogo iniziale:

Il Fornitore può elencare le attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di manutenzione, secondo le necessità rilevate in fase di sopralluogo iniziale. La sezione deve contenere l'individuazione e la quantificazione di massima di tutte le attività manutentive proposte e ritenute necessarie. Si tratta di attività che, se autorizzate dall'Amministrazione, devono essere gestite tramite Ordini di Attività straordinarie, secondo la procedura riportata nel paragrafo 5.7.2, senza l'applicazione di alcuna franchigia a carico del Fornitore .

Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione Contraente la quale può anche non dare seguito alle proposte stesse o affidarne l'esecuzione a Fornitori terzi.

Qualora il Supervisore decida di non autorizzare l'esecuzione di una o più delle attività sopra descritte, la cui mancata esecuzione possa oggettivamente incidere nella determinazione del livello di servizio, tali circostanze devono essere chiaramente esplicitate nella sezione relativa a "Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio".





#### 4) Calendario Lavorativo:

In questa sezione deve essere riportato, relativamente agli immobili costituenti l'Unità di gestione, il calendario lavorativo nel quale devono essere contenute le informazioni necessarie per far sì che l'erogazione dei servizi non intralci le normali attività svolte dall'Amministrazione Contraente nell'immobile/i.

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

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

#### 5) Livelli di servizio:

Devono essere chiaramente indicate le informazioni di base necessarie per la gestione, il controllo del Livello di Servizio effettivo, degli Indicatori di Prestazione e di Soddisfazione, di cui al Capitolo 9, ed in particolare i pesi attribuiti dal Supervisore ai singoli servizi per il calcolo dei livelli di servizio.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo del livello di servizio del Servizio di Pulizia, devono essere indicate, in base alle specifiche definite al paragrafo 9.1.9:

- su indicazione del Fornitore,
  - il numero totale delle Unità di Controllo presenti all'interno di ogni immobile o gruppo di immobili oggetto del servizio, con l'identificazione del numero delle Unità presenti in ciascuna area di controllo e per ciascuna area di controllo il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto ad ispezione (da ricavarsi dalla tabella di cui al par. 9.1.9). Le Unità di Controllo dovranno essere evidenziate anche in apposite planimetrie allegate al PDA;
  - il numero di Unità di Controllo valutabili (UdC<sub>val</sub>) per ogni attività di pulizia oggetto di valutazione;
- su indicazione del Supervisore, le effettive Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione.

#### 6) Particolari situazioni da escludere dal calcolo del livello di servizio:

Devono essere riportate le eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo del livello di servizio per i singoli servizi attivati. Ad esempio, nel caso sia necessario provvedere ad una manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti, e tale necessità sia stata evidenziata tra le attività di cui al precedente punto 3) o in fase di erogazione dei servizi, ma l'Amministrazione Contraente ritenga di procrastinare o non eseguire l'attività, deve essere chiaramente specificato che eventuali disservizi su tale impianto, riconducibili alla mancata effettuazione delle attività, non possono essere imputati al Fornitore e come tali non devono essere considerati nella determinazione del relativo livello di servizio..

#### 7) Corrispettivi per le attività ordinarie (predefinite ed integrative):

Per ciascun servizio devono essere evidenziati i corrispettivi per le attività ordinarie (sia predefinite che integrative) per l'intera durata del contratto (e quindi anche in funzione della data di attivazione dei servizi).

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

Si precisa che i prezzi da utilizzarsi dovranno essere quelli vigenti alla data di presentazione del PDA, come meglio specificato al paragrafo 8.1.

### 5.5.4 ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA

L'Ordinativo Principale di Fornitura (di seguito OPF) costituisce il documento attraverso cui



L'Amministrazione Contraente utilizza la Convenzione e che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione Contraente e il Fornitore.

I singoli OPF deliberati dalle Amministrazioni Contraenti possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadrati, servizi attivati (nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 5.2 purché ricadenti nello stesso lotto geografico, ad eccezione di quanto previsto al paragrafo 3.3 per i Lotti 10 e 11).

L'Amministrazione Contraente deve redigere l'OPF sulla base del modello di cui all'Appendice 5 del presente Capitolato indicando le attività ordinarie, predefinite ed integrative, con i relativi importi desunti dal PDA approvato.

L'Amministrazione Ordinante ha inoltre la facoltà di indicare, nell'apposita sezione dell'Ordinativo, gli importi forfetari "a consumo" (cfr. paragrafo 5.7.2.2.1) destinati alla copertura finanziaria di tutte quelle attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone che verranno gestite secondo il processo di cui al paragrafo 5.7.2.2.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OPF entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione scritta di accettazione da parte della medesima Amministrazione del PDA, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi oggetto del PDA e della relativa RPF.

Si precisa che, in ogni caso, l'Amministrazione non può procedere all'emissione dell'OPF se il Fornitore non ha precedentemente prodotto la cauzione definitiva, di spettanza dell'Amministrazione Contraente, di cui alla Convenzione.

#### **5.5.5 TEMPI PER L'INIZIO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi di cui all'OPF entro e non oltre 45 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF stesso, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.5.6.

Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente non potrà essere comunque superiore a 60 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF stesso.

Il ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi, per cause imputabili al Fornitore, determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 10.).

#### **5.5.6 VERBALE DI CONSEGNA**

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti.

Il Verbale, condiviso preventivamente tra il Gestore del Servizio ed il Supervisore, dovrà essere redatto in duplice copia, secondo il modello di cui all'appendice 13, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, così come previsto al paragrafo 5.5.5.

Il Verbale di Consegna deve prevedere le seguenti sezioni:

1. attestazione della presa in consegna dei beni/immobili;
2. organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento;
3. subappalto.

Si fa presente che per quanto attiene ai servizi previsti nell'Ordinativo Principale di Fornitura la cui erogazione è posticipata rispetto alla sottoscrizione del Verbale, la presa in carico dei relativi beni/immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna "aggiuntivo", redatto, secondo il modello di cui all'Appendice 14, contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

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



#### **5.5.6.1 Attestazione della presa in consegna degli immobili**

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

Per particolari motivi di urgenza, l'Amministrazione Contraente 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.

Questa sezione contiene anche l'elenco della documentazione tecnica di legge in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore (a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, per la centrale termica: libretto di centrale, libretto d'impianto, dichiarazione conformità D.Lgs. 37/2008, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPESL; per gli impianti elevatori: libretto d'impianto, verbali di verifica biennale, dichiarazioni di conformità D.Lgs. 37/2008 per i vari impianti, etc.).

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

#### **5.5.6.2 Organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento**

Tale sezione deve riportare l'organigramma relativo alla struttura predisposta dal Fornitore per la gestione tecnica ed operativa dei servizi erogati nell'ambito dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi degli esecutivi e dei tecnici che eseguiranno le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center (rif. paragrafo 6.3) ed alle informazioni del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1).

#### **5.5.6.3 Subappalto**

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dal Disciplinare di gara, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e specificate nella Convenzione.

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.

### **5.6 VARIAZIONI RISPETTO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA**

Nel corso della durata OPF, possono essere apportate variazioni, rispetto a quanto già stipulato, 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 la Convenzione è attiva e se non è stato ancora raggiunto l'importo massimo per il lotto, come formulato al paragrafo 3.3.

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

Le variazioni, rispetto a quanto già stipulato, possono riguardare:

- 1) variazione del numero e/o delle specifiche di erogazione dei servizi;
- 2) variazioni nella consistenza (numero di immobili ed estensione) dell'Unità di Gestione originaria;



- 3) variazioni nella consistenza dell'Unità di Gestione a seguito dell'Anagrafica Tecnica prodotta;
- 4) variazione del calendario lavorativo dell'Unità di Gestione (rif. paragrafo 5.5.3.2);
- 5) variazione delle condizioni relative al calcolo dei livelli di servizio (rif. paragrafo 5.5.3.2);
- 6) variazione delle situazioni che devono essere escluse dal calcolo dei livelli di servizio (rif. Paragrafo 5.5.3.2);
- 7) l'aumento dell'importo forfetario "a consumo", di cui al paragrafo 5.7.2.2.1, eventualmente stanziato in fase di emissione dell'OPF, qualora tale importo sia stato raggiunto e ci sia la necessità di incrementarlo;
- 8) lo stanziamento dell'importo forfetario "a consumo", di cui al paragrafo 5.7.2.2.1, nel caso in cui l'Amministrazione Contraente non abbia stanziato tale importo in fase di emissione dell'OPF.

Con riferimento al punto 3. si specifica che, qualora a valle della rilevazione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2.1.3) risultino:

- variazioni in detrazione nelle quantità di ciascun servizio fornito che comportino scostamenti in difetto dell'importo indicato nell'OPF e/o nei relativi Atti Aggiuntivi, di cui al paragrafo 5.6.1, deve essere emessa una nota di credito di importo pari alla variazione del canone rispetto a quanto determinato in precedenza;
- variazioni in aumento delle quantità di ciascun servizio ordinato che comportino scostamenti in eccesso del corrispettivo indicato nell'OPF, i relativi maggiori costi sono a carico del Fornitore fino all'importo dell'1% dell'OPF e/o dei relativi Atti Aggiuntivi (di cui al paragrafo 5.6.1) intendendosi esclusi eventuali importi "a consumo". Oltre detta percentuale è facoltà dell'Amministrazione risolvere di diritto il contratto. Qualora l'Amministrazione Contraente non proceda alla risoluzione del contratto, dovrà corrispondere solo l'importo eccedente tale percentuale.

#### **5.6.1 MODALITA' DI AGGIORNAMENTO**

La formalizzazione delle variazioni di cui al precedente paragrafo prevede il processo operativo di seguito descritto.

Qualora nel corso della durata dell'OPF si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui al precedente paragrafo, la P.A. dovrà trasmettere al Fornitore una "Richiesta di Variazione" (di seguito RdV) secondo il modello riportato nell'Appendice 6 al Capitolato.

Il Fornitore entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della RdV, dovrà trasmettere all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto alle variazioni oggetto della richiesta sotto forma di un fac-simile di Atto Aggiuntivo (cfr. Appendici 7 e 8 al Capitolato) unitamente alle nuove versioni/integrazioni del PDA.

Il mancato rispetto del termine sopra indicato, o la trasmissione di documentazione incompleta, determina l'applicazione da parte della P.A. della penale prevista al paragrafo 9.4.2 (punto 6.).

L'Amministrazione dopo aver verificato ed approvato la documentazione trasmessa dal Fornitore, potrà emettere un "Atto aggiuntivo" (secondo il fac-simile di cui all'appendice 7) o un "Atto aggiuntivo semplificato" (secondo il fac-simile di cui all'appendice 8) a seconda dell'oggetto delle variazioni stesse, così come disciplinato nei successivi sottoparagrafi. Tali documenti diventano parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso.

Ciascuna delle variazioni indicate nel precedente paragrafo potrà determinare, se necessario, l'aggiornamento del PSO.

##### **5.6.1.1 Variazioni di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) e 6) del paragrafo 5.6**

La formalizzazione di tali variazioni prevede la redazione dell'Atto Aggiuntivo all'OPF, secondo il modello di cui all'Appendice 7 al presente Capitolato.

Tali variazioni comportano altresì l'aggiornamento, a cura del Fornitore, del PDA che deve essere



successivamente sottoposto per accettazione alla firma dell'Amministrazione Contraente. Gli aggiornamenti devono essere effettuati in modo che l'Amministrazione Contraente abbia una chiara visione delle variazioni introdotte (in termini sia di contenuti prestazionali, sia economici). Oltre all'efficacia ed alla chiarezza nella consultazione delle informazioni relative alla "configurazione di servizio vigente", il Fornitore deve garantire il requisito di rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del PDA intercorsi.

Si precisa che le variazioni di cui ai punti 1), 2) e 3) comportano anche l'aggiornamento del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.5.6). Anche per l'aggiornamento del Verbale di Consegna il Fornitore deve garantire il requisito di rintracciabilità di tutte le variazioni intercorse.

#### **5.6.1.2 Variazioni di cui ai punti 7) e 8) del paragrafo 5.6**

La formalizzazione di tali variazioni prevede la redazione di un Atto Aggiuntivo "semplificato", secondo il modello di cui all'Appendice 8 del presente Capitolato, in quanto tali variazioni incidono solo sull'importo delle attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone..

### **5.7 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ**

Come già evidenziato nel paragrafo 3.2, le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere classificate in attività ordinarie e straordinarie.

#### **5.7.1 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le attività ordinarie, sia predefinite che integrative, diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore.

#### **5.7.2 PROCESSO AUTORIZZATIVO ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Come evidenziato al paragrafo 3.2.2, le attività straordinarie si distinguono in attività "a guasto" (relative ai soli servizi di manutenzione) e attività "a richiesta".

Con riferimento ai servizi di Facchinaggio Interno e Facchinaggio Esterno\Traslochi, di cui ai paragrafi 7.3.2 e 7.3.3, si precisa che i relativi processi autorizzativi seguono specifiche procedure descritte relativamente ai paragrafi 7.3.2.4 e 7.3.3.3.

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie differisce a seconda che tali attività prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone secondo quanto riportato nei successivi paragrafi.

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività straordinaria da eseguire, sia che essa preveda o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone, deve essere effettuata mediante segnalazione al Call Center, messo a disposizione dal Fornitore, secondo le procedure di cui al paragrafo 6.3.

Si precisa che nel caso di attività straordinarie "a guasto" effettuate nella modalità di erogazione "Facility Management", al fine di valutare se tali attività eccedano o meno il valore della franchigia a carico del Fornitore e pertanto prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone, il Fornitore dovrà preliminarmente effettuare una valutazione tecnico economica dell'attività da effettuare.

##### **5.7.2.1 Attività straordinarie che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone**

Rientrano in tale casistica:

- le attività "a guasto" effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management" nel caso in cui il valore economico dell'attività da effettuarsi sia al di sotto della franchigia (cfr par. 7.1.1);
- le attività straordinarie relative al servizio di Manutenzione Impianti Antincendio ad eccezione delle casistiche riportate al paragrafo 7.1.7.3.2.

In tale caso il processo autorizzativo é estremamente semplificato in quanto il Fornitore stesso potrà dare corso all'attività informando il Supervisore ma senza dover attendere alcuna autorizzazione.



### **5.7.2.2 Attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone:**

Rientrano in tale casistica:

- le attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- le attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore a quello della franchigia (cfr par. 7.1.1);
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;
- tutte le attività straordinarie relative al servizio di Minuto mantenimento edile;
- le attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti proposte dal Fornitore e rilevate in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività straordinarie relative al servizio di Manutenzione Impianti Antincendio per le casistiche riportate al paragrafo 7.1.7.3.2.

Al fine di poter autorizzare qualsiasi tipo di attività straordinaria che preveda la corresponsione di un corrispettivo extra canone, richiesta nel corso di validità della Convenzione, è necessario che l’Amministrazione Contraente abbia destinato uno specifico importo da utilizzare “a consumo” per l’esecuzione di dette attività, come di seguito specificato.

#### **5.7.2.2.1 Importo forfetario a consumo**

L’importo forfetario a consumo può essere stanziato:

- in fase di emissione dell’Ordinativo Principale di Fornitura, così come illustrato al paragrafo 5.5.4;
- in un momento successivo all’emissione dell’Ordinativo Principale di Fornitura, purché nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all’Ordinativo Principale di Fornitura, così come illustrato nel paragrafo 5.6.

Tale importo forfetario “a consumo” deve prevedere una quota parte destinata ai Servizi di “Facchinaggio Interno” (paragrafo 7.3.2) e di “Facchinaggio Esterno/Traslochi” (paragrafo 7.3.3) laddove ordinati, e la restante quota da utilizzare per attività straordinarie indifferentemente per tutti gli altri servizi ordinati dalle Amministrazioni Contraenti nell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o nell’Atto Aggiuntivo.

Detto importo è vincolante per le Amministrazioni Contraenti per il 60% se indicato in sede di Ordinativo Principale di Fornitura e per l’intero importo se indicato nell’Atto Aggiuntivo.

L’importo forfetario “a consumo”, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell’Ordinativo Principale di Fornitura, ai fini della verifica dei quantitativi di fornitura di cui al successivo paragrafo 3.3.

#### **5.7.2.2.2 Iter autorizzativo**

Il Fornitore comunica all’Amministrazione un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto della richiesta/segnalazione sotto forma di un fac-simile di Ordine dell’attività (ODA) compilato dal medesimo Fornitore secondo il modello di cui all’Appendice 9 al presente Capitolato.

La proposta di ODA deve essere predisposta preventivamente all’esecuzione e consegnata al Supervisore per l’approvazione entro 48 ore dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti al paragrafo 6.3.1.1), salvo diversa autorizzazione del Supervisore medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 21).

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Supervisore, ad eccezione delle attività “indifferibili” (cfr. paragrafo 6.3.1.1) 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).

La preventivazione deve avvenire sempre a misura o in economia utilizzando i prezzi predefiniti dei servizi, i listini ed i corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal Supervisore, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del Supervisore stesso, gestite e liquidate come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva.

L'Ordine di Attività dovrà contenere 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 al paragrafo 9.4.2 (punto 22).

Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'ODA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di consuntivo calcolato utilizzando i Listini ed i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 al Disciplinare (a misura o in economia). Tale ordine deve essere consegnato per l'approvazione al Supervisore, il quale provvede poi, tramite Atto Aggiuntivo, a formalizzare la variazione di importo destinato ad attività straordinarie (nel caso non sia stato definito l'importo forfetario a consumo di cui al paragrafo 5.7.2.2.1).

Qualora l'Amministrazione 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 forfetario a "consumo" stanziato nell'OPF per le attività straordinarie (rif. paragrafo 5.5.4).

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'ODA così come redatto dal Fornitore e lo invia al Fornitore stesso. Tale documento costituisce, pertanto, il costo dell'attività che, salvo espressa specifica del Supervisore, viene gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo "Semplificato" (cfr. Appendice 8 al Capitolato), di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del Fornitore e ad inviare conseguentemente l'ODA.

È compito del Supervisore 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 il Supervisore 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, l'Amministrazione è tenuta a formalizzare la mancata approvazione aggiornando la sezione 6 del PDA.

Si precisa inoltre che, ad eccezione dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.10, 7.3.2 e 7.3.3, non possono essere richieste attività straordinarie se non relativamente a servizi, comprendenti attività ordinarie, precedentemente attivati.

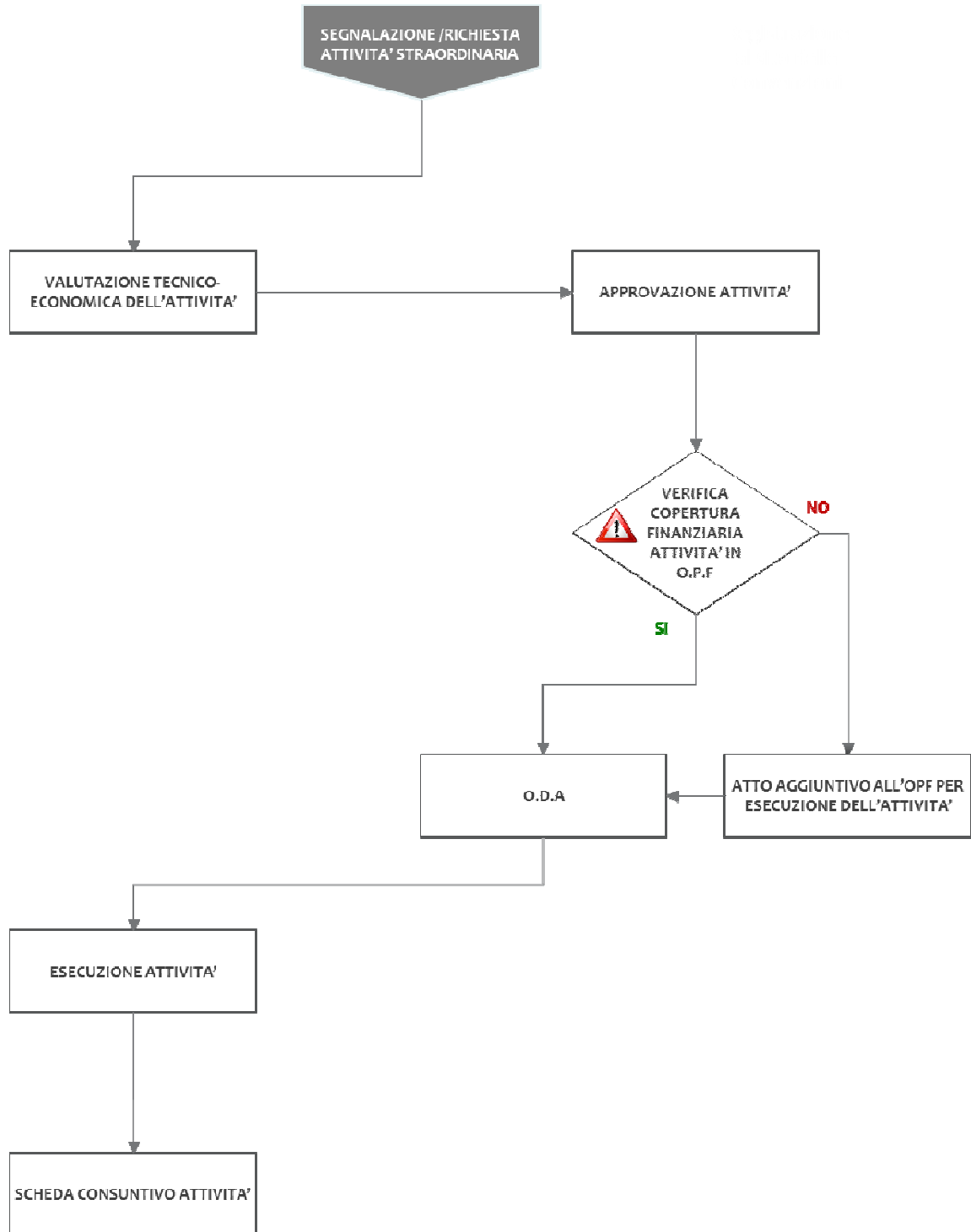
L'Amministrazione Contraente, in ogni caso, per l'esecuzione di attività straordinarie che prevedano la corresponsione di un corrispettivo extra canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore, fatta eccezione per le attività classificate come indifferibili (cfr. paragrafo 6.3.1.1).

Una volta terminata l'attività, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica dell'attività stesso mediante la "Scheda consuntivo attività", nella quale si devono riportare le informazioni indicate al paragrafo 6.4.1.1. 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.

Di seguito viene riportato lo schema di flusso semplificato raffigurante il processo operativo relativo alle attività straordinarie per cui è prevista la corresponsione di un corrispettivo extra-canone.



**FORNITORE** **AMMINISTRAZIONI** **CONTRAENTI**







## 5.8 VERBALE DI RICONSEGNA DEI BENI

Il “Verbale di Riconsegna dei beni” rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all’Amministrazione Contraente, alla scadenza dell’Ordinativo, i beni/immobili oggetto del Verbale di consegna (cfr. paragrafo 5.5.6).

In prossimità della scadenza dell’Ordinativo, l’Amministrazione Contraente comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili ed 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 15 al presente Capitolato e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

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 beni precedentemente dati in custodia al Fornitore dall’Amministrazione Contraente 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.

Quindi, su richiesta del Supervisore, 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 riunioni ed incontri.

## 6 I SERVIZI DI GOVERNO

I Servizi di Governo rappresentano lo strumento per ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell’ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a Fornitori terzi. 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. I Servizi di Governo forniscono inoltre all’Amministrazione Contraente 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.

L’erogazione dei Servizi di Governo garantisce la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l’univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati. Unitamente alla struttura organizzativa adottata devono pertanto costituire un efficace “sistema di governo” che, grazie alla piena conoscenza del sistema edificio-impianto e dei servizi ad esso rivolti, provveda alla programmazione, all’esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

Fanno parte della macro categoria “Servizi di Governo” i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali, le modalità operative e di remunerazione sono dettagliati all’interno del Capitolo 6:

- A) Implementazione e Gestione del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1);
- B) Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2);
- C) Gestione del Call Center (rif. paragrafo 6.3);
- D) Gestione Ordini di Attività Straordinarie (rif. paragrafo 6.4);
- E) Programmazione e Controllo Operativo delle Attività (rif. paragrafo 6.5);
- F) Verifica del Piano di Supporto alla P.A. per l’Ottimizzazione ed il controllo della domanda (rif. Paragrafo 6.6)



- G) Sistema di Monitoraggio e Controllo (rif. paragrafo 6.7);
- H) Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi (rif. paragrafo 6.8);
- I) Gestione e Ottimizzazione utenze (rif. paragrafo 6.9);
- J) Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi (rif. paragrafo 6.10).

In caso di attivazione della modalità di erogazione “Facility Management”:

- i servizi di Governo lettere A), B), C), D), E), F) e G) sono obbligatori ed attivati automaticamente con l'emissione dell'OPF;
- i servizi di Governo lettere H), I), e L), sono ad attivazione facoltativa in funzione delle esigenze manifestate dall'Amministrazione Contraente.

In caso di attivazione della modalità di erogazione “Facility Management Light”, i servizi di Governo attivabili sono limitati nel numero ed in particolare:

- i servizi di Governo lettere A), B), C), D), E) e F) sono obbligatori ed attivati automaticamente con l'emissione dell'OPF;
- i servizi di Governo lettere G), H), I) e L) non sono attivabili.

Si precisa inoltre che:

- il servizio di cui alla lettera B), come meglio dettagliato al paragrafo 6.2, viene erogato in forma semplificata in caso di attivazione nella modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- il servizio di cui alla lettera G), come meglio specificato nel paragrafo 6.7, si attiva esclusivamente in caso siano stati ordinati determinati servizi manutentivi.

## **6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**

Deve essere implementato e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte dell'Amministrazione Contraente che da parte del Fornitore.

Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi dei servizi erogati dal Fornitore in modo da garantire, sia al Fornitore sia all'Amministrazione Contraente, 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.

Le funzionalità che il Fornitore deve garantire con l'implementazione del Sistema Informativo possono essere così riassunte:

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente attraverso una opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi tools di elaborazione dati, il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi (controllo delle attività e misurazione delle performance) erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti cui sono rivolti i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore.

Tale sistema deve essere, a cura del Fornitore:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione del tipo di modalità di erogazione attivata



dall'Amministrazione Contraente (“Facility Management” o “Facility Management Light”);

- configurato e personalizzato in funzione dei singoli servizi attivati dall'Amministrazione Contraente;
- reso accessibile all'Amministrazione Contraente per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura.

Tale servizio è ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalità di erogazione dei servizi.

## 6.1.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 6.1.1.1 *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.

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 in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 del Disciplinare).

In particolare, il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto logistico e deve essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo Data Base. In quest'ultimo devono essere inserite tutte le informazioni di tipo tecnico, gestionale ed amministrativo, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

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

- funzioni di collegamento telematico: tra Amministrazione Contraente e Fornitore deve essere possibile una costante interrelazione per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto on-line;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in funzione del livello di accesso dell'utente, definito con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, un dato può essere accessibile in lettura e scrittura, in sola lettura, o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su Data Base (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi livelli autorizzativi, deve essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale non informatico;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate devono essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti il sistema deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione delle informazioni sulle misure di gestione ambientale applicate: il sistema deve garantire la disponibilità delle procedure di dettaglio e dei dati inerenti le misure adottate



per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali.

Tra le funzionalità necessarie per la corretta erogazione dei Servizi di Governo e dei Servizi Operativi, a titolo indicativo e non esaustivo, si indicano:

- funzionalità di supporto al servizio “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica” dei beni edilizi - impiantistici: i dati gestiti devono rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; devono essere codificati e descritti gli edifici ed i sistemi tecnologici di ogni edificio (in funzione del servizio attivato), suddivisi gerarchicamente in unità tecnologiche, elementi tecnici, componenti e loro materiali costituenti; devono poter essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei componenti); devono essere integrati, laddove richiesto dal servizio attivato, i dati rilevanti per il rilascio dell’attestato di certificazione energetica secondo quanto previsto dal D.Lgs. 192/05 e s.m.i.;
- funzionalità di supporto al servizio “Gestione del Call Center”: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Call Center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d’attività e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzionalità di supporto al servizio “Gestione Ordini Attività Straordinarie”: devono essere gestite le informazioni relative alle attività straordinarie (beni oggetto delle attività e descrizione), la data degli ODA, i soggetti richiedenti, il calendario d’esecuzione, nonché i mezzi, le risorse, il tempo ed i costi necessari alla corretta esecuzione. Attraverso l’accesso web alla banca dati, deve essere possibile fornire costantemente informazioni utili ad una descrizione strutturata dello stato delle attività (aperti, chiusi, sospesi, etc.). Il sistema deve consentire la corretta e puntuale verifica dei costi di ogni singola esecuzione, con indicazione analitica di tutte le attività eseguite per categoria e tipi di attività (tempi d’attività, qualifica professionale degli esecutori incaricati, etc.) generando inoltre la “Scheda consuntivo attività”;
- funzionalità di supporto al servizio “Programmazione e Controllo Operativo delle Attività”: devono essere gestite le informazioni relative alle attività programmate ovvero la definizione e l’aggiornamento del “Programma Operativo delle Attività”. Il sistema deve generare dei programmi di manutenzione relativamente ai diversi intervalli temporali (giornalieri, settimanali, mensili, etc.) così da ottimizzare la programmazione e l’esecuzione delle attività in termini sia di efficienza, sia di efficacia;
- funzionalità di supporto al servizio “Sistema Monitoraggio e Controllo”: devono essere messi a disposizione dell’Amministrazione Contraente i dati ed i valori forniti dal Sistema di Monitoraggio e Controllo;
- funzionalità di supporto al “SSD”: deve essere attivato uno specifico modulo attraverso il quale sia possibile avere accesso alle proposte di miglioramento/ottimizzazione. Deve essere inoltre consentito l’accesso ai dati e ai modelli alla base delle proposte di miglioramento/ottimizzazione;
- funzionalità di supporto al servizio “Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale, tutte le funzionalità del sistema sopra elencate devono essere estese al servizio appaltato a terzi;
- funzionalità di supporto al servizio “Gestione e Ottimizzazione utenze”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale deve essere attivato uno specifico modulo attraverso il quale sia possibile immettere nel Sistema Informativo tutti i dati relativi alle utenze, svolgere analisi comparative e produrre proposte di efficientamento che devono essere contenute in documenti sempre disponibili sul Sistema Informativo;
- funzionalità di supporto al servizio “Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale deve essere integrato il modulo di supporto al servizio “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica”, ampliando la base dati alle anagrafiche degli arredi, delle postazioni di lavoro e del personale;
- funzionalità di gestione dei costi: la strutturazione dei dati gestiti dal Sistema Informativo deve essere tale da consentire l’aggregazione e la ripartizione dei costi secondo la logica dei centri di costo e/o superficie oggetto del servizio.



### **6.1.1.2 Attivazione, Piano di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo**

Fermo restando il fatto che il Piano di Implementazione del Sistema Informativo deve essere congruente con quanto dichiarato dal Fornitore nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), all'Amministrazione Contraente devono essere garantite tutte le principali funzionalità previste (in particolare: le funzioni di navigazione e accesso dati e le funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse), contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Eventuali ritardi nell'attivazione del servizio danno luogo all'applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 9.4.2 (punto 11.).

Nell'ambito di ogni OPF il Fornitore deve quindi, a titolo esemplificativo, utilizzare il Sistema Informativo per le seguenti attività:

- budgettizzazione dei servizi attivati;
- costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- elaborazione del Programma Operativo delle Attività;
- registrazione delle segnalazioni e/o delle richieste di attività;
- gestione degli ODA;
- etc...

L'Amministrazione Contraente, ed in particolare il proprio personale abilitato il cui elenco nominativo e livello di accesso deve essere formalizzato all'interno dell'apposita sezione del Verbale di Consegna (rif. paragrafo 5.5.6.2), a titolo esemplificativo, può utilizzare il Sistema per:

- registrare segnalazioni e/o richieste di attività;
- consultare le informazioni relative ai servizi erogati (budget, pianificazioni, indicatori di performance, tracking delle richieste, anagrafica tecnica, etc.).

Entro 20 giorni lavorativi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema per il personale abilitato, nominato dell'Amministrazione Contraente.

Il corso può essere effettuato anche mediante videoconferenza o formazione e-learning, previo accordo con l'Amministrazione Contraente. Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 12.).

L'aggiornamento dei dati sul Data Base 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 6.2.1.3.5.

Eventuali ritardi nell'aggiornamento dei dati sul Data Base danno luogo all'applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 9.4.2 (punto 13.).

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 Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare). Ne consegue che, durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura, il Fornitore deve provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema d'uso e di modularità del Sistema stesso.

### **6.1.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

La modalità di remunerazione del servizio in oggetto è costituita da un canone mensile determinato secondo le formule illustrate nel presente paragrafo, in base ai prezzi predefiniti (rif. Allegato 10 al Disciplinare) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Il canone del servizio di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo sarà pertanto così calcolato:



$$C_{SI} = \left( \sum_{i=1}^n P_{Sli} \times s \right) / 12$$

Dove:

$C_{SI}$  = Canone mensile per il “Sistema Informativo”;

$p_{Sli}$  = prezzo unitario annuo del Sistema Informativo, relativo all’i-esimo servizio manutentivo e di pulizia attivato, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

$s$  = metri quadri di superficie lorda complessiva dell’Unità di Gestione;

$n$  = numero di servizi manutentivi e di pulizia attivati.

La remunerazione del Sistema Informativo a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.10, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3 è da considerarsi invece compresa, nella misura dell’ 1%, nei canoni dei servizi stessi.

## 6.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL’ANAGRAFICA TECNICA

Per Costituzione e Gestione della Anagrafica Tecnica si intende l’insieme delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento/modifica dati, finalizzati alla corretta gestione operativa degli immobili ed impianti oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi.

Tale servizio si attiva automaticamente con la fornitura dei soli Servizi di Manutenzione ordinati dall’Amministrazione Contraente e risulta composto dal:

- servizio base di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Architettonica con specifiche uniche indipendentemente dal Servizio di Manutenzione attivato;
- 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 risiedono essenzialmente in:

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

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

Qualora presso l’Amministrazione Contraente risulti già presente integralmente, o parzialmente, il patrimonio informativo oggetto del servizio di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica, la documentazione relativa deve essere presa in carico dal Fornitore e, in funzione della qualità degli elaborati forniti dall’Amministrazione e della congruenza con le specifiche richieste, si possono applicare i corrispondenti sconti al prezzo unitario corrisposto per il servizio (rif. paragrafo 6.2.2.1).

In particolare, se l’Amministrazione è 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 nuovo Sistema Informativo.



Tale servizio é ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalit  di erogazione dei servizi.

## 6.2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 6.2.1.1 *Requisiti generali del servizio*

Le attivit  di rilievo devono essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo, secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti.

La classificazione dei componenti e degli impianti deve rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290.

L'Amministrazione Contraente e la Consip, cos  come illustrato all'interno del paragrafo 6.1 "Progettazione e Gestione del Sistema Informativo", devono 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 al tipo di servizio attivato.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva propriet  dell'Amministrazione Contraente, che autorizza la Consip al trattamento dei dati con finalit  statistiche. Il Fornitore   obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entit  relazioni, etc...) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che l'Amministrazione intender  utilizzare al termine della fornitura.

### 6.2.1.2 *Tempi e modalit  di consegna*

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Tecnica (Architettonica ed Impiantistica) devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro 180 giorni dalla data di attivazione del primo servizio di manutenzione.

Il termine di consegna dell'Anagrafica Tecnica potr  essere eventualmente prorogato, in accordo con l'Amministrazione contraente, per un massimo di 4 mesi.

La consegna della Anagrafica Impiantistica relativa ad un ulteriore servizio di manutenzione attivato deve avvenire entro 3 mesi 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 al paragrafo 9.4.2 (punto 14.).

Entro i 20 gg successivi alla presa in consegna degli immobili, il Fornitore deve concordare con l'Amministrazione Contraente, all'interno di un documento chiamato Piano di Costituzione dell'Anagrafica, i seguenti elementi:

- la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica;
- il piano di consegne intermedie;
- l'ambito dell'eventuale progetto pilota di seguito illustrato.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna del Piano di Costituzione dell'Anagrafica determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 15).

Il Fornitore, prima di effettuare il servizio sull'intera Unit  di gestione e comunque in modo da rispettare i termini temporali sopra definiti, potr , su richiesta dell'Amministrazione contraente, eseguire le attivit  previste nell'ambito di un "progetto pilota" svolto su di una porzione significativa dell'Unit  di Gestione, definita in accordo con l'Amministrazione Contraente, avente l'obiettivo di:

- condividere con l'Amministrazione Contraente gli output del servizio in termini di qualit  degli elaborati e quantit  delle informazioni raccolte;



- individuare e condividere con l'Amministrazione Contraente eventuali problematiche operative e corrispondenti soluzioni.

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione Contraente ha a disposizione 45 giorni naturali consecutivi per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi e che risultino corrispondenti allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 45 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 prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 14.). Le informazioni devono essere aggiornate per tutta la durata del contratto di fornitura.

### **6.2.1.3 Attività previste**

Le principali attività previste nell'esecuzione del servizio sono:

- 1) Acquisizione dati;
- 2) Rilievo e censimento;
- 3) Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- 4) Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici;
- 5) Aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta.

Alcune attività relative al servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica, come meglio specificato nei successivi paragrafi, sono erogabili in modalità semplificata nel caso di attivazione della modalità di erogazione "Facility Management Light".

#### **6.2.1.3.1 Acquisizione dati**

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

Si richiede quindi di:

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

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

Tale attività è prevista in entrambe le modalità di erogazione dei servizi (Facility Management e Facility Management Light).

#### **6.2.1.3.2 Rilievo e censimento**

##### **6.2.1.3.2.1 Anagrafica Architettonica**

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere





gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica.

Devono essere effettuati i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote assolute e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile). Nel caso in cui l'Unità di Gestione sia composta da uno o più edifici e gli impianti oggetto di manutenzione siano localizzati solo in una porzione del/degli 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 necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici nette e lorde, volumi lordi, volumi riscaldabili, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- 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);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- quote altimetriche;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Il servizio comprende il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

A titolo indicativo tale attività consiste:

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

Tale attività è prevista in entrambe le modalità di erogazione dei servizi (Facility Management e Facility Management Light).

#### 6.2.1.3.2.2 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 certificazione energetica, devono essere ricomprese nell'anagrafica impiantistica tutte le informazioni richieste a tale scopo secondo quanto definito dal D.Lgs 192/05 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, che a titolo indicativo vengono elencati all'interno dell'Appendice 16 al Capitolato nella sezione relativa alle specifiche di rilievo.

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

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

Tale attività è prevista in entrambe le modalità di erogazione dei servizi (Facility Management e Facility Management Light).

#### **6.2.1.3.3 Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici**

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

L'attività di restituzione deve prevedere al minimo:

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

La tipologia degli output di restituzione 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 al paragrafo 6.2.1.3.2.2.

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a quelle richieste dall'Amministrazione Contraente e comunque non superiore a 3). In generale la rappresentazione dei componenti e dei terminali impiantistici rilevati sul campo, avviene 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.

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

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

- UNI 7310-74 - Cartografia urbana. Rappresentazione convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiano;
- UNI 3972-81 - Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI ISO 128 - Disegni tecnici - Principi generali di rappresentazione
- UNI ISO 4068 - Disegni di costruzioni e di ingegneria civile. Linee di riferimento.
- UNI 938 - Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 9511 - Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 - Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 e s.m.i. - Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi

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

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

- impianto elettrico
- impianto idrico-sanitario
- impianto di riscaldamento
- impianto di raffrescamento
- impianto antincendio
- impianti elevatori
- impianto di sicurezza e controllo accessi
- reti



L'effettiva classificazione dei layer da utilizzare in sede di erogazione del servizio deve essere concordata con l'Amministrazione Contraente in fase di pianificazione del Progetto Pilota e formalizzata all'interno del Piano di Costituzione dell'Anagrafica di cui al paragrafo 6.2.1.2.

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.

Tale attività è prevista in entrambe le modalità di erogazione dei servizi (Facility Management e Facility Management Light).

#### **6.2.1.3.4 Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici**

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli impianti relativi al servizio attivato, deve essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale, 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 (rendimento impiantistico). Tale giudizio è finalizzato sia allo sviluppo della politica manutentiva (convenienza tecnica) che alla pianificazione e preventivazione della singola attività manutentiva occorrente. I criteri associati alla valutazione sintetica dello stato di conservazione ed uso degli elementi tecnici devono essere indicati in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare). Lo stato conservativo degli elementi tecnici deve essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

Si precisa che l'attività di valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici non è prevista nel caso di attivazione nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

#### **6.2.1.3.5 Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica**

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

L'insieme dei dati 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 5 (cinque) giorni lavorativi dall'esecuzione dell'attività stessa. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso, si applica la relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 16).

Le informazioni generate dalla Costituzione e Gestione dell'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 Contraente un Report che contenga almeno le seguenti informazioni:



- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;
- 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 al paragrafo 9.4.2 (punto 17.).

Non è prevista l'attività di Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica nel caso di attivazione del servizio nella modalità di erogazione "Facility Management Light", se non relativamente alle variazioni quantitative.

## 6.2.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di remunerazione del servizio in oggetto è costituita da un canone mensile determinato secondo le formule illustrate nel presente paragrafo, in base ai prezzi predefiniti (rif. Allegato 10 al Disciplinare) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Si precisa che i prezzi predefiniti per l'Anagrafica Impiantistica saranno differenziati a seconda della modalità di erogazione attivata (se "Facility Management" o "Facility Management Light") mentre il prezzo predefinito per l'Anagrafica Architettonica è unico.

Il canone mensile per il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è calcolato quale somma tra il corrispettivo previsto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" e il corrispettivo previsto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica" associato al servizio i-esimo di manutenzione attivato.

In particolare:

$$C_{CGA} = \frac{I_{CGAA}}{t} + \sum_{i=1}^n \frac{I_{CGAi}}{M_i}$$

$C_{CGA}$  = canone mensile per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica";

$I_{CGAA}$  = corrispettivo previsto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" (pari al prezzo unitario offerto per la superficie lorda dell'Unità di Gestione);

$I_{CGAi}$  = corrispettivo previsto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica" (pari al prezzo unitario offerto, riferito alla modalità di erogazione attivata, per la superficie lorda dell'Unità di Gestione) relativo al servizio i-esimo di manutenzione attivato ;

$t$  = durata contrattuale in mesi (48 o 72 mesi a seconda della modalità di erogazione attivata);

$M_i$  = numero di mesi dall'attivazione del servizio i-esimo alla scadenza del contratto.

### Esempio

L'Amministrazione Contraente, avendo scelto la modalità di erogazione "Facility Management", acquista il 01/01/14, tramite Ordinativo Principale di Fornitura, il Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici da erogare contestualmente alla presa in consegna degli immobili ed il Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari da erogare a partire dal 01/01/15 (a 60 mesi dal termine del contratto) nell'ambito di un'Unità di Gestione di 25.000 mq di superficie lorda.

Ipotizzando che i prezzi dei servizi, ribassati in sede di Offerta Economica, siano pari a 0,5 €/mq per la Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, di 0,62 €/mq per l'Anagrafica Impiantistica



relativa al servizio di Manutenzione Impianti Elettrici e 0,43 €/mq per l'Anagrafica Impiantistica relativa al servizio Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari, il canone mensile per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica ad inizio contratto sarà calcolato sommando il canone dell'Anagrafica Architettonica al canone per la Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica relativa al solo servizio di Manutenzione Impianti Elettrici :

$$C_{CGA}(t_0) = \frac{0,50 \times 25.000}{72} + \frac{0,62 \times 25.000}{72} = 173,61 + 215,27 = 388,88$$

Il canone mensile per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica dal 01/01/15 è così calcolato:

$$C_{CGA}(t_1) = \frac{0,50 \times 25.000}{72} + \frac{0,62 \times 25.000}{72} + \frac{0,43 \times 25.000}{60} = 173,61 + 215,27 + 394,43 = 783,31$$

Il canone derivante dalla formula sopra esposta viene comunque suddiviso in canoni mensili di uguale valore a prescindere dalla data di attivazione dei servizi operativi.

#### 6.2.2.1 Eventuali sconti applicabili

Il possesso da parte dell'Amministrazione Contraente di elaborati (in formato cartaceo o elettronico) relativi al servizio in oggetto aventi le specifiche definite nel presente Capitolato determina l'applicazione degli sconti di seguito indicati:

Attività	Casi	Valore di Sconto
Anagrafica architettonica	Presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	30%
	Presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	50%
	Presenza di Anagrafica Architettonica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni - come nel caso di Amministrazioni che hanno già aderito alle precedenti edizioni della Convenzione Consip Facility Management Uffici)	70%
Anagrafica	Presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	30%
	Presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	50%



impiantistica	Presenza di Anagrafica Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni come nel caso di Amministrazioni che hanno già aderito alle precedenti edizioni della Convenzione Consip Facility Management Uffici)	70%
---------------	--	-----

Il Fornitore e l'Amministrazione Contraente devono verificare la presenza degli elaborati al fine dell'applicazione dei suddetti sconti, avendo cura di indicare le porzioni di superfici soggette a sconto nel PDA.

Pertanto, in caso di applicazione degli sconti sopra indicati, il canone mensile del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, così come quello relativo all'Anagrafica Impiantistica, è così calcolato:

$$C_{CGAA} = \frac{[(PU_{CGAA} \times s_A) + (PU_{CGAA} \times s_B \times 0,70) + (PU_{CGAA} \times s_C \times 0,50) + (PU_{CGAA} \times s_D \times 0,30)]}{t_{AA}}$$

dove:

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

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

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

$s_B$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta allo sconto del 30%;

$s_C$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta alla sconto del 50%

$s_D$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta alla sconto del 70%

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

$t_{AA}$  = durata contrattuale.

Si precisa che, mentre nel caso del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica la durata contrattuale è pari a 72 mesi (48 per il “Facility Management Light”), nel caso del Servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica il denominatore relativo alla durata contrattuale è pari alla durata effettiva di erogazione del servizio manutentivo e viene quindi calcolato a partire dalla data della reale attivazione del servizio corrispondente.

### 6.3 GESTIONE DEL CALL CENTER

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

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente servizio nei tempi richiesti si applica la relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 18.).

In caso di attivazione del servizio “Integrazione gestionale dei servizi appaltati a terzi” di cui al paragrafo 6.8, il Call Center dovrà, relativamente ai servizi appaltati a terzi gestiti, ricevere e smistare le seguenti tipologie di chiamate:

- segnalazioni di disservizio;
- richieste di chiarimenti ed informazioni;
- solleciti;



- reclami.

Il Fornitore ha il compito di prendere in carico la “chiamata” e di smistarla al Responsabile del servizio del Fornitore Terzo, o comunque ai referenti per la presa in carico delle chiamate indicati dallo stesso.

Tale servizio è ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalità di erogazione dei servizi.

### **6.3.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna (rif. paragrafo 5.5.6.2), devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

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

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

- a) gestione delle chiamate;
- b) tracking delle richieste.

#### **6.3.1.1 Gestione delle chiamate**

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

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza.

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

- a) richieste di attività straordinarie;
- b) ricezione degli ODA approvati dal Supervisore
- 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.

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

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

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 (ove attivato) in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata per richiesta di attività straordinaria (tipo a), l'operatore del Call Center definisce/classifica il livello di urgenza dell'attività stessa e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore





è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo):

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

Si precisa che in caso di attivazione del servizio di presidio tecnologico (cfr par. 7.1.11), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, il tempo di inizio di sopralluogo sopra indicato in caso di livello di priorità di "emergenza", è da intendersi pari a zero. Quindi in caso di attivazione del servizio di presidio tecnologico, il sopralluogo per la verifica di situazioni classificate con il livello di priorità "emergenza" dovrà essere immediatamente eseguito dal personale di presidio presente nell'immobile.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità assegnato, l'attività che è necessario effettuare deve essere programmata come:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività.
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate in un arco temporale compreso tra i 6 e i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività.
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività.

Sempre nel caso di chiamata di tipo a), il processo autorizzativo per l'esecuzione dell'attività straordinaria è indicato al paragrafo 5.7.2.



Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e di urgenza, si applica la relativa penale prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 19).

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente al livello di priorità senza nessuna emergenza o urgenza, si applica la relativa penale prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 20).

### 6.3.1.2 Tracking richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale 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 paragrafo 6.3.1.1 (a, b, c, d, e, f, g). Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

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 dall'operatore telefonico.

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

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

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di attività	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della richiesta;</li><li>• motivo della richiesta;</li><li>• richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;</li><li>• n° dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento;</li><li>• edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività;</li><li>• stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);</li><li>• tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;</li><li>• livello di priorità;</li><li>• numero progressivo assegnato alla richiesta.</li></ul>
b) Ricezione ODA	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della ricezione dell'ODA ;</li><li>• numero progressivo della richiesta di attività a cui è associato l'ODA pervenuto.</li></ul>
c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento.</li></ul>
d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il</li></ul>



	chiarimento/informazione.
e) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li><li>• numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.</li></ul>
f) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li><li>• numero progressivo dell'attività sollecitata.</li></ul>
g) Reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li><li>• motivo del reclamo.</li></ul>

### 6.3.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di remunerazione del servizio in oggetto è costituita da un canone mensile determinato secondo le formule illustrate nel presente paragrafo, in base ai prezzi predefiniti (rif. Allegato 10 al Disciplinare) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

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

$$C_{cc} = \left( \sum_{i=1}^n P_{cci} \times s \right) / 12$$

Dove:

$C_{cc}$  = Canone mensile per il servizio "Gestione del Call Center";

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

$s$  = metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione;

$n$  = numero di servizi manutentivi e di pulizia attivati.

La remunerazione del Call Center a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.10, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3 è da considerarsi invece compresa, nella misura dell' 1%, dei canoni dei servizi stessi.

## 6.4 GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone.

Tale servizio è ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalità di erogazione dei servizi.

### 6.4.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione degli ordini di Attività (ODA);
- monitoraggio del livello di erosione dell'importo forfetario a consumo di cui al paragrafo 5.7.2.2.1;



- registrazione delle attività sul Sistema Informativo;
- redazione della “Scheda Consuntivo Attività”.

Il gestore del Servizio deve predisporre gli ODA secondo il processo descritto al paragrafo 5.7.2.2.2.

Gli ODA consentono, a fine periodo, la fatturazione delle attività straordinarie e devono essere allegati alle fatture.

E' compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'importo a consumo eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamiento di un importo almeno pari al valore dell'attività tramite Atto Aggiuntivo.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la “Scheda Consuntivo Attività”.

#### **6.4.1.1 Scheda Consuntivo Attività**

Per quanto attiene alle attività straordinarie terminate, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la “Scheda Consuntivo Attività”. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di programmabilità dell'attività (rif. paragrafo 6.3.1.1);
- 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.

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.

#### **6.4.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati nella misura rispettivamente del 4% per la modalità di erogazione Facility Management e 2% per la modalità di erogazione Facility Management Light.

### **6.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ**

Il servizio consiste nella programmazione e controllo operativo delle attività (ordinarie e straordinarie) relative ai servizi attivati.

Nell'ambito di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

Il presente servizio è esteso anche alle attività dei servizi erogati da terzi nel caso in cui l'Amministrazione Contraente intenda attivare il servizio “Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi” di cui al paragrafo 6.8.

Tale servizio è ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalità di erogazione dei servizi.



## 6.5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 6.5.1.1 Programma Operativo delle Attività

Il Gestore del Servizio, per conto del Fornitore, deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (di seguito POA), l'esecuzione delle attività ordinarie, predefinite ed integrative, e delle attività straordinarie autorizzate, a richiesta o a guasto, relative ai servizi attivati.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Supervisore 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 consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le attività programmabili.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia attivato il servizio "Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi" di cui al paragrafo 6.8, devono essere schedate anche le corrispondenti attività del Fornitore terzo. La formalizzazione del POA di Fornitori terzi avviene nello stesso formato previsto per le attività dei Servizi Operativi erogati dal Fornitore, anche se la presentazione deve avvenire in maniera distinta per ogni Servizio Terzo integrato.

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

#### 6.5.1.1.1 Modalità e tempi di consegna ed Aggiornamento del POA

Il primo POA deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al Supervisore, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 23.).

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

- il rispetto delle attività minime previste dal PDA;
- il calendario delle attività compatibile con il normale svolgimento delle attività svolte dagli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le attività straordinarie autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

Il POA si intende comunque approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Supervisore.

L'aggiornamento del POA deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel POA consegnato. La necessità di aggiornamento del POA può dipendere, ad esempio, dai seguenti fattori:

- dalla necessità di interrompere il POA, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione da parte del Supervisore per particolari esigenze dell'utenza);
- dall'autorizzazione di nuove attività straordinarie, a guasto/a richiesta;
- altro.

Il Supervisore può richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) in qualunque momento lo



ritenga opportuno.

#### **6.5.1.2 Verbale di Controllo**

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività svolte dal Fornitore deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo".

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.

Nel Verbale di Controllo andranno inserite anche tutte le attività indifferibili non programmabili, e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel mese immediatamente precedente.

Il Verbale deve riportare per ogni attività straordinaria il riferimento alla relativa "Scheda Consuntivo Attività" (rif. paragrafo 6.4.1.1) ed eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Supervisore ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

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

- attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, approvate ed effettuate nel mese in oggetto (riportante tutte le informazioni di sintesi contenute nelle Schede Consuntivo Attività di cui al paragrafo 6.4.1.1 nonché l'importo complessivo delle attività approvate dal Supervisore nel mese in oggetto );
- attività straordinarie che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone (cfr. paragrafo 5.7.2.1) 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.);
- importo cumulato complessivo delle attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone approvate dal Supervisore dalla presa in carico dei beni/immobili;
- note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Supervisore ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

Il Verbale di Controllo deve contenere anche le indicazioni sulle misure di gestione ambientale eventualmente eseguite.

Per garantire la massima visibilità del Verbale di Controllo, esso deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione Contraente attraverso il Sistema Informativo.

##### **6.5.1.2.1 Modalità e tempi di consegna ed Aggiornamento del Verbale di Controllo**

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro il primo giorno lavorativo di ogni mese ed accettato dal Supervisore.

Il mancato rispetto del termine di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nel paragrafo 9.4.2 (punto 24.).

La firma del Verbale di Controllo da parte del Supervisore, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite 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 Supervisore ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

#### **6.5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio "Programmazione e Controllo Operativo delle Attività", deve considerarsi compreso nel canone dei Servizi Operativi attivati nella misura rispettivamente del 4% per la modalità di erogazione Facility Management e 2% per la modalità di erogazione Facility Management Light.



## **6.6 VERIFICA DEL PIANO DI SUPPORTO ALLA P.A. PER L'OTTIMIZZAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA DOMANDA**

La pianificazione e programmazione individuata nel PSO in fase iniziale dovrà essere verificata in corso di contratto ed al termine dello stesso. Tale attività dovrà essere supportata attraverso l'implementazione e la gestione del Sistema di supporto alle decisioni (cfr. paragrafo 6.6.3).

Tale servizio è ad attivazione automatica ed obbligatoria in entrambe le modalità di erogazione dei servizi.

### **6.6.1 VERIFICA DEL PSO IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'andamento del PSO dovrà essere oggetto di un monitoraggio continuo in corso di esecuzione del contratto. Sono inoltre previsti dei momenti di verifica e condivisione congiunta dell'andamento del Piano.

In particolare si dovrà verificare il rispetto di quanto previsto nel Piano trascorsi 6 mesi e 18 mesi dall'inizio di erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà pertanto organizzare i momenti di condivisione con l'Amministrazione Contraente fornendo gli strumenti di supporto alla verifica congiunta che dovrà riguardare al minimo i seguenti aspetti in relazione alla pianificazione iniziale:

- gli scenari verificatisi in avvio di erogazione dei servizi;
- le soluzioni apportate alle criticità riscontrate in corso di esecuzione del contratto;
- le soluzioni che si intendono apportare per un continuo miglioramento dei servizi.

In sede di verifica, in caso di scostamento rispetto a quanto pianificato e progettato in fase di ordinativo, il Fornitore dovrà proporre soluzioni che, nell'ambito delle possibilità messe a disposizione dalla Convenzione e dall'Ordinativo, possano consentire una nuova pianificazione.

A seguito delle verifiche congiunte dovrà essere redatto un "Verbale di Verifica" al quale dovrà essere eventualmente allegato una nuova versione del PSO che dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro 15 giorni dalla data degli incontri.

La mancata consegna del Verbale determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.4.2. punto 7.

### **6.6.2 VERIFICA DEL PSO AL TERMINE DEL CONTRATTO**

Con l'approssimarsi della fine contratto, il Fornitore e l'Amministrazione dovranno verificare e condividere l'esito finale del PSO.

Le risultanze di tale verifica dovranno essere contenute all'interno di un "*Documento di Sintesi e Proposte migliorative*" redatto a cura del Fornitore e presentato all'Amministrazione entro 90 giorni dal termine del contratto.

Tale Documento dovrà essere strutturato secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e dovrà essere illustrativo dello svolgimento del contratto evidenziando le principali criticità riscontrate, e dovrà contenere proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi per i successivi appalti.

La mancata consegna del "*Documento di Sintesi e Proposte migliorative*" determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.4.2. punto 8.

### **6.6.3 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SSD**

Il Sistema di Supporto alle Decisioni (SSD) costituisce lo strumento di supporto alla pianificazione della progettazione ed ottimizzazione dei Servizi Operativi sia in fase di attivazione che in corso di esecuzione del contratto.

Il Sistema di Supporto alle Decisioni è un Sistema Informativo (di seguito SSD) che converte dati provenienti da fonti interne ed esterne in informazioni da mettere a disposizione anche dei responsabili dell'Amministrazione, nella modalità che si ritenga più appropriata. Pertanto, il SSD deve essere dotato di



uno specifico modulo che deve mettere a disposizione dell'utente una serie di funzionalità di analisi dei dati e utilizzo di modelli in maniera interattiva ed estremamente semplice.

Le caratteristiche principali del sistema sono quindi:

- facilità d'uso e flessibilità dell'interfaccia utente;
- interattività;
- supporto per la soluzione di problemi non strutturati o semi strutturati;
- efficacia nell'utilizzo dei modelli e nell'analisi dei dati di interesse;
- possibilità per il sistema di diventare parte integrante del processo decisionale.

Quindi ciò che si richiede al SSD è la capacità di consolidare informazioni, di produrre reports o dati previsionali, di consentire simulazioni, il tutto in modo semplice e flessibile.

A titolo esemplificativo il SSD deve essere alimentato con dati relativi ai costi annui e ai costi sostenuti per singoli beni o per gruppi di beni che, incrociati con l'analisi storica delle attività manutentive attraverso opportuni modelli, possono offrire all'Amministrazione la possibilità di ottenere informazioni statistiche circa l'efficacia delle azioni manutentive intraprese in passato e la determinazione delle possibili scelte future. I dati provenienti dal SSD, integrati con dati esterni, possono pertanto facilitare, ad esempio, le scelte relative alla sostituzione di componenti o parti di impianti.

Una ulteriore fonte di dati è costituita dal Sistema di Monitoraggio e Controllo (cfr. paragrafo 6.7) con le informazioni relative al consumo energetico ed alle prestazioni degli impianti.

Altra fonte di dati potrà derivare dall'attivazione del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi con le informazioni utili all'elaborazione di eventuali proposte finalizzate all'ottimizzazione degli spazi.

I dati di ritorno dalle attività di gestione e conduzione degli impianti, insieme alle analisi statistiche di cui sopra, devono consentire la generazione di dati e la costruzione di modelli di analisi storica dei singoli componenti dell'impianto e delle relative modalità di guasto.

Il SSD deve quindi essere costituito da una base di dati, una base di modelli e un sistema software, come di seguito descritti:

#### Base dati:

La base dati contiene dati e informazioni che, direttamente o indirettamente, interessano l'utente nelle opportune aggregazioni. Deve essere alimentata con dati provenienti sia dal sistema di Monitoraggio e Controllo, sia dalle attività operative anche in riferimento ai dati di costo delle manutenzioni. Il tutto integrato con informazioni esterne (come ad esempio tassi d'interesse, quotazioni, etc.). Va precisato che si tratta di una base dati relazionale con memorizzazione secondo viste diverse delle informazioni.

#### Base di modelli:

La base di modelli contiene tutti i modelli, cioè le procedure, necessarie per analizzare e risolvere le eventuali problematiche dell'utente.

#### Sistema software:

Il sistema software deve essere quindi suddiviso in tre componenti:

- data base management software (DBMS);
- model base management software (MBMS);
- dialog generation/management software (DGMS).

### **6.6.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati nella misura rispettivamente del 2% per la modalità di erogazione Facility Management e 1% per la modalità di erogazione Facility Management Light.





## 6.7 SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il Fornitore, in relazione ai servizi manutentivi attivati di cui ai paragrafi 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, deve mettere a disposizione dell'Amministrazione una serie di dati relativi al monitoraggio ambientale, ai consumi ed in generale all'efficienza degli impianti.

In caso di attivazione dei servizi di Manutenzione Impianti di Riscaldamento e di Raffrescamento, i dati rilevati sono funzionali anche alla verifica oggettiva delle condizioni climatiche richieste.

In caso di attivazione del servizio di Manutenzione Impianti Elevatori, i dati rilevati vengono registrati per verificare le ore di disponibilità ed indisponibilità dell'impianto.

Le attività del Fornitore sono inoltre volte ad acquisire adeguata conoscenza del profilo di consumo energetico dell'Unità di Gestione.

Qualora la modalità di erogazione attivata sia "Facility Management Light", il servizio non è attivabile.

### 6.7.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il monitoraggio deve essere eseguito attraverso l'installazione di idonea strumentazione fissa e/o attraverso l'utilizzo di altri dispositivi di misurazione.

Le informazioni da rilevare e i documenti da fornire all'Amministrazione sono definiti in funzione dei Servizi di Manutenzione ordinati, come indicato nella tabella seguente:

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINATI	INFORMAZIONI DA RILEVARE	DOCUMENTI DA CONSEGNARE
Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Temperatura Umidità Consumi elettrici Consumi gas Consumi di combustibile Inefficienze impianto riscaldamento Trasmittanza strutture Agenti contaminanti	Relazione sullo stato degli impianti  Attestato di certificazione Energetica
Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Temperatura Umidità Consumi elettrici Inefficienze impianto raffrescamento Trasmittanza strutture Agenti contaminanti	Relazione sullo stato degli impianti  Attestato di certificazione Energetica
Manutenzione Impianti Elettrici	Consumi elettrici Inefficienze impianto elettrico	Relazione sullo stato degli impianti
Manutenzione Impianti Idrico-sanitari	Consumi idrici	Relazione sullo stato degli impianti



	Inefficienze impianto idrico Allagamenti	
Manutenzione Impianti Antincendio	Pressione Impianti spegnimento fissi; Inefficienze Impianti spegnimento fissi;	Relazione sullo stato degli impianti
Manutenzione Impianti Elevatori	Monitoraggio remoto per ascensori	Relazione sullo stato degli impianti

Il Fornitore deve indicare nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) il tipo di strumentazione che intende utilizzare, il numero di sensori/misuratori/schede che intende installare, i punti di rilevazione e le metodologie di implementazione del sistema di monitoraggio. Il sistema di monitoraggio deve essere fornito di strumenti di rilievo dei parametri di consumo energetico con eventuale gestione da remoto dei principali carichi (climatizzazione, illuminazione, riscaldamento, altre utenze principali).

I dati relativi alla disponibilità degli Impianti Elevatori e quelli relativi alle condizioni climatiche richieste devono essere disponibili in tempo reale attraverso il Sistema Informativo.

Il Fornitore deve analizzare i dati pervenuti dai sistemi di monitoraggio ed integrarli con altre informazioni relative agli impianti, agli immobili ed al loro utilizzo.

I risultati dell'analisi devono essere sintetizzati in un documento denominato "Relazione sullo stato degli impianti" nel quale sono evidenziate le criticità e le anomalie rilevate anche in confronto a dati di benchmark. Le modalità di elaborazione del documento devono essere indicate nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) e sono, pertanto, oggetto di valutazione.

Il Fornitore deve inoltre attestare la Certificazione Energetica dell'edificio, redatta ai sensi D.Lgs.115/08. La certificazione deve essere redatta sulla base di rilievi strumentali condotti sull'edificio e non sulla base di un eventuale progetto energetico o di altre informazioni ricavate da progetti.

Le analisi derivanti dal sistema di monitoraggio, sintetizzate nella "Relazione sullo stato degli impianti", devono essere integrate con le analisi elaborate nell'ambito del PSO (vedi paragrafo 5.5.2) al fine di creare una adeguata base informativa per la redazione di progetti volti al miglioramento generale del sistema edificio/impianto in termini di efficienza e di risparmio energetico.

#### **6.7.1.1 Tempi di consegna**

Gli strumenti di monitoraggio ambientale di tipo fisso devono essere installati nell'unità di gestione entro 12 mesi dalla data di consegna degli immobili (rif. paragrafo 5.5.6).

La rilevazione con altra strumentazione deve essere effettuata entro 12 mesi dalla data di consegna degli immobili.

La consegna della "Relazione sullo stato degli impianti" deve avvenire entro 12 mesi a partire dalla data di consegna degli immobili e il documento deve essere aggiornato ogni 12 mesi.

La consegna dell'Attestato di Certificazione Energetica deve avvenire entro 18 mesi dalla data di consegna degli immobili, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 9.4.2 (punti 25. e 26.).

#### **6.7.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio "Sistema di Monitoraggio e Controllo", come indicato nella parte introduttiva al Capitolo 6, è da considerarsi compreso nel canone dei Servizi Operativi attivati di cui ai paragrafi 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 nella misura del 4% del canone stesso.



## 6.8 INTEGRAZIONE GESTIONALE DI SERVIZI APPALTATI A TERZI

Il Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi comprende il coordinamento ed il controllo operativo che il Fornitore è chiamato a svolgere, per conto dell'Amministrazione Contraente, di eventuali contratti di servizio, rivolti agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura, affidati a Fornitori Terzi.

Il servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

### 6.8.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve erogare il presente servizio attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, congruenti con il servizio coordinato, idonei alla gestione in contraddittorio con il Fornitore Terzo. Tali funzionalità devono essere pertanto presenti all'interno del Sistema Informativo di cui al paragrafo 6.1.

Per l'erogazione del Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi, il Fornitore deve opportunamente interfacciarsi con il Fornitore Terzo e con l'Amministrazione Contraente. All'attivazione del Servizio devono pertanto essere chiaramente individuati i soggetti interessati ed in particolare il Responsabile del servizio, ed eventuali altri referenti, per conto del Fornitore Terzo.

Nell'ambito del Servizio il Fornitore deve, per i contratti di servizio appaltati a terzi da integrare, eseguire le seguenti attività:

- Recepire la programmazione delle attività:

Il Fornitore deve acquisire la programmazione delle attività elaborata dal Fornitore Terzo e deve effettuare il confronto con le eventuali attività previste nel contratto. In particolare, la programmazione deve essere recepita attraverso la registrazione delle attività, e delle relative date di inizio e fine previste, attraverso il Sistema Informativo. Il programma delle attività deve quindi essere proposto dal Fornitore, per ogni servizio coordinato, in una specifica sezione del POA di cui al paragrafo 6.5.

- Coordinare le attività previste nel contratto e verificare il rispetto delle date programmate:

Il Fornitore, con riferimento agli adempimenti contrattuali in carico al Fornitore Terzo, ed in particolare alla programmazione delle attività di cui al punto precedente, deve verificare, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo, le prossime scadenze e provvedere con le attività di sollecito finalizzate al rispetto dei tempi concordati.

Relativamente al controllo del rispetto delle date, il Fornitore deve registrare sul Sistema Informativo le date effettive di inizio e fine attività e deve elaborare e consegnare all'Amministrazione Contraente il Verbale di Controllo di cui al paragrafo 6.5.1.2. Si sottolinea che il Verbale di Controllo deve essere elaborato secondo le medesime modalità adottate per le attività dei Servizi Operativi che lo stesso Fornitore svolge nell'ambito del presente appalto.

- Ricevere e smistare le chiamate attraverso il servizio di Call Center, di cui al paragrafo 6.3, in ordine alle seguenti tipologie:

- segnalazioni di disservizio;
- richieste di chiarimenti ed informazioni;
- solleciti;
- reclami.

Il Fornitore ha il compito di prendere in carico la "chiamata" e di smistarla al Responsabile del servizio del Fornitore Terzo, o comunque ai referenti per la presa in carico delle chiamate indicati dallo stesso.

- Eseguire il controllo tecnico delle attività effettuate dal Fornitore al fine di verificarne l'effettiva esecuzione e la congruenza con il contratto in essere:

Il Fornitore ha il compito di verificare la regolarità e la qualità dei servizi erogati dal Fornitore Terzo. Ciò avverrà attraverso specifiche attività di verifica finalizzate ad accertare la correttezza esecutiva delle attività previste nel contratto ed in particolare delle attività programmate. Il Fornitore deve in particolare analizzare che i contenuti delle attività eseguite siano effettivamente coerenti con l'obiettivo dei Servizi "integrati" (per esempio il mantenimento in



perfetta efficienza dell'attuale funzionalità degli immobili/impianti, oppure il ripristino, o la riqualificazione di funzionalità relative alla situazione attuale rispetto a determinati standard qualitativi attesi/concordati, oppure il rispetto delle misure di gestione ambientale previste.

- Verificare gli stati di avanzamento:

Il Fornitore deve verificare gli stati di avanzamento dichiarati dal fornitore terzo nell'ambito dei propri adempimenti contrattuali.

- Eseguire il controllo economico delle fatture emesse dal Fornitore Terzo:

Il Fornitore deve svolgere l'insieme di attività atte a supportare l'Amministrazione Contraente nell'accertamento della correttezza dei documenti riassuntivi degli importi dovuti e dei rendiconti delle attività svolte, predisposti dal Fornitore Terzo a consuntivazione di periodi/attività eseguite. L'accertamento della documentazione contabile è determinante ai fini della eventuale richiesta di chiarimenti/integrazione/revisione della stessa, e per l'approvazione degli importi in essa previsti da parte dell'Amministrazione Contraente, nonché, conseguentemente, per l'emissione/approvazione della relativa fattura da parte del Fornitore Terzo.

Nell'ambito del controllo tecnico delle attività e della verifica degli avanzamenti, il Fornitore deve formalizzare una "Relazione di verifica della regolarità esecutiva" che evidenzii il calendario e l'esito dei sopralluoghi, nonché ogni osservazione e/o suggerimento finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi e/o ad un progressivo contenimento dei costi, supportando inoltre il Supervisore nella valutazione di eventuali provvedimenti da porre in essere.

In tale Relazione devono inoltre essere segnalate eventuali inadempienze rispetto agli obblighi contrattuali che possano dare luogo anche all'applicazione di penali a carico del Fornitore Terzo.

La "Relazione di verifica della regolarità esecutiva" deve essere presentata all'Amministrazione Contraente contestualmente alla presentazione del Verbale di Controllo di cui al paragrafo 6.5.1.2.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 27.).

Analogamente, nell'ambito del controllo economico delle fatture emesse dal Fornitore Terzo, il Fornitore deve formalizzare una "Relazione di verifica della regolarità contabile". L'elaborazione deve avvenire a seguito di accurata analisi e verifica, da parte del Fornitore, della documentazione contabile che il Fornitore Terzo ha consegnato all'Amministrazione Contraente.

La "Relazione di verifica della regolarità contabile" dovrà pertanto evidenziare le risultanze del controllo, nonché le eventuali necessità di richieste di chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione dei documenti presentati dal Fornitore Terzo.

In tale relazione devono inoltre essere evidenziate eventuali inadempienze rispetto agli obblighi contrattuali che possano dar luogo anche all'applicazione di penali a carico del Fornitore Terzo.

Qualora l'Amministrazione abbia attivato il Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi, al termine del contratto con il Fornitore Terzo, il Fornitore, in forza dell'Ordinativo Principale di Fornitura già stipulato, si assume l'obbligo di prestare il servizio anche nel caso di risoluzione del contratto terzo, per eventi non prevedibili, prima della scadenza prevista.

L'attivazione del Servizio di Integrazione Gestionale dei Servizi Appaltati a Terzi è opzionale, ovvero deve essere espressamente richiesta dall'Amministrazione Contraente in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura e quindi di Ordinativo Principale di Fornitura. Potrà altrimenti essere ordinato nel periodo di validità della Convenzione tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **6.8.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Per le attività previste nel servizio viene riconosciuto un canone mensile pari al 2% del canone mensile del/i contratto/i in essere di cui il Fornitore assume la gestione ed il coordinamento. Tale percentuale non è di soggetta a ribasso in sede di Offerta Economica.



## 6.9 GESTIONE E OTTIMIZZAZIONE UTENZE

Nell'ambito del Servizio Gestione e Ottimizzazione Utenze, il Fornitore deve provvedere, attraverso processi automatizzati, all'acquisizione e gestione delle informazioni relative alle utenze idriche, elettriche, gas, telefoniche, etc. dell'Amministrazione Contraente ed effettuare uno studio di fattibilità per la ricerca di eventuali migliorie.

Il servizio Gestione e Ottimizzazione Utenze è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

### 6.9.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Entro 6 (sei) mesi dall'attivazione del servizio il Fornitore deve:

- acquisire le bollette/fatture relative alle utenze inviate dagli Enti gestori: l'acquisizione può avvenire anche attraverso import dei file contenenti le bollette/fatture relative alle utenze (luce, acqua, gas, telefono);
- registrare sul Sistema Informativo i dati di costo e di consumo riportati sulle bollette/fatture;
- verificare gli scostamenti tra consumi rilevati da Sistema di monitoraggio e controllo con quelli riportati sulle bollette/fatture;
- effettuare un benchmark di prezzo con altri operatori/fornitori;
- elaborare eventuali proposte di efficientamento.

Qualora il Fornitore rilevi una possibilità reale di contenimento dei costi, deve effettuare eventuali "Proposte di efficientamento"; tali proposte possono riguardare attività di adeguamento (di tipo impiantistico e/o strutturale) e/o misure "negoziali".

Le "Proposte di efficientamento" devono essere formalizzate e consegnate all'Amministrazione Contraente entro i primi 6 (sei) mesi dall'attivazione del servizio.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 28.).

Qualora sia ipotizzata una "rinegoziazione" della fornitura, il Fornitore deve supportare l'Amministrazione in tutte le attività necessarie alla formalizzazione di un nuovo contratto.

L'Amministrazione Contraente può approvare le "Proposte di efficientamento" e dar corso all'attuazione. Nel caso in cui le "Proposte di efficientamento" comprendano la realizzazione di attività straordinarie a richiesta che prevedano la corresponsione di un corrispettivo extra canone, le stesse devono essere sottoposte al processo autorizzativo di cui al paragrafo 5.7.

L'attività di benchmark va eseguita con frequenza annuale, successivamente all'eventuale attuazione delle proposte di efficientamento.

### 6.9.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di attuazione delle proposte di efficientamento, il Fornitore ha diritto, per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ad un premio pari al 10% del risparmio realmente conseguito al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica (cfr. Appendice 10).

Il premio per il Fornitore è determinato annualmente secondo la seguente formula:

$$PE_i = (RO_i * P) * f_{ai}$$

Dove:

PE<sub>i</sub> = Premio riconosciuto al Fornitore per l'ottimizzazione del servizio "i"

RO<sub>i</sub> = Risparmio annuo effettivo per l'efficientamento dell'utenza "i"



P = Percentuale ribassata rispetto al 10% a base d'asta

$f_{ai}$  = Frazione di anno cui è riferito il premio per l'efficientamento dell'utenza "i"

La frazione di anno cui è riferito il premio dipende dalla data di attuazione della "Proposta di efficientamento", ovvero del periodo su cui è contabilizzato il risparmio annuo:

$$f_{ai} = \frac{gg_{fa}}{GG}$$

dove:

$gg_{fa}$  = giorni fino alla fine dell'anno contabile a decorrere dalla data di attuazione della Proposta di efficientamento "i";

GG = giorni dell'anno, o del periodo, contabile.

Il Risparmio annuo effettivo  $RO_i$  è determinato annualmente secondo la seguente formula:

$$RO_i = C_{ui0} - C_{ui1} - I_{Ri}$$

dove:

$C_{ui0}$  = costo utenza "i" nella configurazione iniziale

$C_{ui1}$  = costo utenza "i" nella configurazione proposta (ottimizzata)

$I_{Ri}$  = costi per attività impiantistico-strutturali eventualmente sostenuti per l'introduzione della nuova configurazione/periodo di ammortamento.

La quota annua di ammortamento (" $I_{Ri}$ ") delle attività di riqualificazione concordate è stabilita sulla base delle indicazioni fornite dagli Enti preposti all'elaborazione del Bilancio dell'Amministrazione Contraente.

Una volta attuato il "Progetto di efficientamento" dell'utenza "i", il risparmio  $RO_i$  deve essere calcolato a fine anno e monitorato trimestralmente.

L'Amministrazione Contraente può, in funzione delle proprie esigenze contabili, richiedere la contabilizzazione dei risparmi e dei premi per periodi non annuali (per esempio semestrale, o quadrimestrale). Nel caso in cui il periodo di contabilizzazione sia diverso dall'anno, gli importi dei canoni e dei costi, così come le frazioni di periodo, devono essere opportunamente riportati a tale periodo.

## 6.10 ANAGRAFICA POSTAZIONI DI LAVORO E ARREDI

Il servizio comprende l'insieme di attività di acquisizione, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento/modifica dei dati finalizzati a generare un inventario degli ambienti, delle postazioni di lavoro, degli arredi e delle apparecchiature negli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi.

Il servizio, attraverso l'elaborazione e l'analisi dei dati rilevati consente di effettuare l'estrapolazione di indici utili per evidenziare eventuali criticità e per passare ad una eventuale successiva fase progettuale finalizzata all'ottimizzazione degli spazi.

Il servizio si integra con il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2) ampliando le attività già previste per immobili ed impianti alle postazioni di lavoro, agli arredi, alle attrezzature ed al personale che le utilizza.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi risiedono essenzialmente in:

- una razionale collocazione dei dati all'interno di un sistema informativo integrato che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle postazioni di lavoro, alle componenti di arredo ed alle attrezzature poste in ogni singolo ambiente;



- una puntuale conoscenza delle postazioni di lavoro, delle componenti di arredo e delle apparecchiature che permetta, successivamente, una loro immediata individuazione;
- l'individuazione di indici quantitativi e qualitativi degli spazi quali ad esempio indici di occupazione e di distribuzione;
- una più efficiente erogazione di altri servizi operativi quali ad esempio il Facchinaggio interno ed il Facchinaggio Esterno/Traslochi.

Il servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

### **6.10.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il servizio viene erogato attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:

1. acquisizione dati
2. rilievo e censimento
3. restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici
4. aggiornamento/modifica dei dati
5. analisi ed elaborazione dei dati

Le attività di rilievo devono essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo, secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e successivamente restituiti.

#### **6.10.1.1 Acquisizione dati**

Il Fornitore deve acquisire tutta la documentazione disponibile presso l'Amministrazione relativamente agli arredi ed alle apparecchiature.

Il Fornitore deve inoltre acquisire tutte le informazioni relative alle aree occupate dalle diverse funzioni, alle persone presenti, alle mansioni svolte, all'organigramma ed alla distribuzione nei vari locali in uso all'Amministrazione.

#### **6.10.1.2 Rilievo e censimento**

Il Fornitore è tenuto ad eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi.

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

- ubicazione postazioni di lavoro;
- tipo di arredi;
- dimensione degli arredi;
- tipologia delle apparecchiature;
- terminali TLC;
- ubicazione degli infissi interni e esterni.

#### **6.10.1.3 Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici**

Contestualmente all'attività di rilievo, il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva dell'inserimento nel Sistema Informativo, in ottica relazionale, delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema informativo.

Il Fornitore deve inoltre elaborare tabelle alfanumeriche riassuntive (in formato excel e suddivise per colonne) che riportino i dati raccolti in sede di rilievo e censimento.

Gli elaborati grafici devono essere forniti all'Amministrazione in duplice formato:

- formato grafico vettoriale, secondo lo standard DWG di Autocad/Autodesk nell'ultima versione



disponibile sul mercato;

- formato cartaceo (in un numero di copie pari a quelle richieste dall'Amministrazione Contraente, non superiore a 3). In generale la rappresentazione dei componenti e dei terminali impiantistici rilevati sul campo deve avvenire adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta relativa a ciascun piano dell'immobile non rientri complessivamente in un elaborato del formato UNI A0 (mm. 841x1189). In quest'ultimo caso si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200, che comprenda l'intero piano dell'immobile corredata da rappresentazioni di dettaglio in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Tutta la documentazione prodotta dal Fornitore deve essere corredata da un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione Contraente.

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

- UNI 3972 - Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 938 - Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 9511 - Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni.
- UNI ISO 128 - Disegni tecnici - Principi generali di rappresentazione
- UNI ISO 4068 - Disegni di costruzioni e di ingegneria civile. Linee di riferimento.

#### **6.10.1.4 Aggiornamento/modifica dei dati**

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per l'intera durata del servizio, tutte le informazioni raccolte nella fase di rilievo e censimento.

L'insieme dei dati deve essere aggiornato in caso di variazione sopravvenuta a seguito di spostamenti di personale, modifiche di layout, sostituzione di arredi e di apparecchiature.

L'insieme dei dati deve comunque essere aggiornato semestralmente attraverso una verifica sul posto al fine di riportare eventuali variazioni non monitorate.

In caso di attivazione dei servizi di Facchinaggio Interno e Facchinaggio Esterno/Traslochi, la gestione di tali attività deve essere effettuata utilizzando le potenzialità del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi in termini di ottimizzazione, programmazione e coordinamento.

#### **6.10.1.5 Analisi ed elaborazione dei dati**

Tutte le informazioni ricavate dalle attività di rilievo e restituzione grafica ed alfanumerica devono essere oggetto di analisi con individuazione di indici quantitativi e qualitativi significativi.

I risultati delle elaborazioni, che devono essere contenute in una "Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi" da consegnare all'Amministrazione, devono fornire informazioni quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- Indice di efficienza dell'immobile: il rapporto tra l'area utilizzabile e l'area affittabile;
- Indice di occupazione: il rapporto tra l'area utilizzabile e le postazioni di lavoro;
- Rapporto area utilizzabile/dipendente;
- Rapporto postazione di lavoro/dipendente.

Il Fornitore deve evidenziare gli eventuali possibili ulteriori approfondimenti che intende sottoporre all'Amministrazione, oltre alle eventuali ulteriori funzionalità del Servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare).

#### **6.10.2 TEMPI DI CONSEGNA**

Tutte le informazioni inerenti le attività di rilievo e restituzione grafica ed alfanumerica devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro 12 mesi dalla data di attivazione del servizio.





Il Fornitore è tenuto inoltre a consegnare contestualmente all'Amministrazione Contraente la Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 29.).

### 6.10.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di remunerazione del servizio in oggetto è costituita da un canone mensile determinato secondo la formula illustrata nel presente paragrafo, in base ai prezzi dei servizi (rif. Allegato 10 al Disciplinare) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

$$C_{APDL} = \frac{p_{APDL} \times s}{t_{AA}}$$

dove:

$C_{APDL}$  = canone mensile per il servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi;

$p_{APDL}$  = prezzo unitario del servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

$t_{AA}$  = durata contrattuale in mesi (intesa dalla attivazione del servizio alla scadenza contrattuale)

$s$  = metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione.

## 7 I SERVIZI OPERATIVI

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

1. Servizi di Manutenzione;
2. Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale;
3. Altri Servizi operativi.

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:

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

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 la P.A. la presenza di sistemi attivi per l’applicazione delle misure di gestione ambientale sugli aspetti indicati e lo svolgimento della formazione prevista. Si presume conforme ai requisiti sulle procedure inerenti le misure di gestione ambientale l’organizzazione che possiede un sistema di gestione ambientale riferito all’oggetto dell’appalto e includente le misure richieste, registrato in base al regolamento EMAS (da ultimo Reg. CE n. 1221/2009) o certificato secondo la norma ISO 14001 o equivalente.

## 7.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La categoria “Servizi di Manutenzione” comprende l’insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti delle Amministrazioni Contraenti per i quali i servizi stessi sono stati attivati.

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

- impianti elettrici;
- impianti idrico-sanitari;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di raffrescamento;
- impianti elevatori;
- impianti antincendio;
- impianti di sicurezza e controllo accessi;
- reti;
- minuto mantenimento edile.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi, la cui attivazione è subordinata all’attivazione del corrispondente servizio di Manutenzione:

- presidio tecnologico;
- reperibilità.

Ciascun servizio di manutenzione prevede attività ordinarie e straordinarie remunerate attraverso il pagamento di un canone e di importi “extra-canone” come meglio di seguito specificato.

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.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali relative ai Servizi di Manutenzione, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all’art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n.



163/2006 e s.m.i.

### 7.1.1 FRANCHIGIA A CARICO DEL FORNITORE

Si precisa che, esclusivamente per la modalità di erogazione “Facility management”, è prevista una franchigia a carico del Fornitore per le attività straordinarie di ripristino e manutenzione a guasto.

Si ricorda che per i servizi manutentivi attivati nella modalità di erogazione “Facility Management Light” non esiste franchigia a carico del Fornitore.

La franchigia costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività di ripristino e manutenzione a guasto, relativamente ai servizi di manutenzione degli impianti di cui al par. 7.1, non devono essere compensate extra-canone perché risultano a carico del Fornitore e quindi comprese nel canone.

Nel caso in cui l'importo delle attività straordinarie sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione Contraente è tenuta a retribuire il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa.

*Esempio.* Nel caso di un'attività il cui costo preventivato sia di 500 Euro, ipotizzando ad esempio il valore della franchigia relativa al servizio pari a 200 Euro, l'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere al Fornitore l'importo residuo di 300 Euro.

Fanno eccezione i seguenti servizi ed in particolare:

- Servizio Manutenzione Impianto Antincendio:  
Per tale servizio non sussiste alcun limite economico per la franchigia a carico del Fornitore. Pertanto qualsiasi attività straordinaria, indipendentemente dalla modalità di erogazione dei servizi (Facility Management o Facility Management Light) e ad eccezione delle casistiche previste al paragrafo 7.1.7.3.2, è ricompresa nel corrispettivo del canone;
- Servizi di Minuto Mantenimento Edile:  
Per tale servizio non è prevista alcuna franchigia a carico del Fornitore. Pertanto qualsiasi attività eseguita dal Fornitore che non rientri tra le attività ordinarie, così come definite ai paragrafi 7.1.10.1, deve essere interamente compensata extra-canone;
- Attività eseguite in reperibilità al di fuori del normale orario di lavoro:  
Per tutte le attività di manutenzione straordinaria a guasto eseguite al di fuori del normale orario di lavoro ed a seguito della chiamata in reperibilità, non è prevista alcuna franchigia a carico del Fornitore. Pertanto qualsiasi attività eseguita dal Fornitore deve essere interamente compensata extra-canone.

Di seguito si riporta la tabella in cui sono indicati per ciascun servizio che prevede la franchigia a carico del Fornitore, i relativi importi a base d'asta.

SERVIZIO	IMPORTO FRANCHIGIA
Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici	200
Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari	200
Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento	300
Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento	300
Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori	500
Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi	300
Servizio di Manutenzione Reti	200



## 7.1.2 MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

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

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

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

- Cabine elettriche
- Quadri elettrici media e bassa tensione e cc
- Interruttori media e bassa tensione
- Trasformatori
- Batterie di rifasamento
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche
- Rete di Terra
- Rete di distribuzione media e bassa tensione
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo
- Accumulatori stazionari e relativi armadi
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS
- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna<sup>6</sup>
- Soccorritori e relativi accessori

### 7.1.2.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, sono le seguenti:

1. Conduzione degli impianti
2. Manutenzione preventiva e programmata

#### 7.1.2.1.1 Conduzione impianti

La conduzione degli 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 10380.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Supervisore 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 all'Amministrazione ogni anomalia o stato di pericolo.

---

<sup>6</sup> Per illuminazione esterna si intendono i corpi illuminanti di stretta pertinenza dell'edificio mantenibili senza l'ausilio di opere provvisoriale. Ne consegue che devono ritenersi esclusi dal canone gli elementi illuminanti di strade, giardini, spazi aperti, etc.



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.

E' fatto obbligo al Fornitore 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 Contraente 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.

#### **7.1.2.1.2 Manutenzione preventiva e programmata**

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

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

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

#### **7.1.2.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### **7.1.2.3 Modalità di remunerazione delle attività**

##### **7.1.2.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile è determinato moltiplicando i mq di superficie lorda complessiva per il prezzo predefinito del servizio, indicato nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassato per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui.

In particolare:

$$C = (p \times m) / 12$$

dove:

C= canone mensile

p = prezzo unitario al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare)



$m = m_q$  di superficie lorda complessiva

#### **7.1.2.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie “a guasto”, effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management”, il cui valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia (tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa);
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell’importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all’Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti elettrici, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, dovrà essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.3 MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO-SANITARI**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza degli impianti idrico-sanitari oggetto del contratto di fornitura ed indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente; è, inoltre, compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti inclusi nell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Allacciamento
- Rete di distribuzione
- Apparecchi sanitari
- Impianto trattamento acque nere
- Impianto di addolcimento
- Rete di irrigazione esterna
- Impianti di aspirazione
- Rete di distribuzione dei gas

#### **7.1.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, consistono in attività di manutenzione preventiva e programmata.

Tali attività sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto



dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie.

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

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

### 7.1.3.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.3.3 Modalità di remunerazione delle attività

#### 7.1.3.3.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile è determinato moltiplicando i mq di superficie lorda complessiva per i prezzi predefiniti del servizio, indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassati per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui.

Il canone mensile C sarà determinato in funzione delle tipologie di impianti gestiti, così come riportati nel Verbale di Consegna ed in particolare:

$$C = \left( \sum_1^n P_i \times m_i \right) / 12$$

dove:

C = Canone mensile

$P_i$  = prezzo unitario annuo, relativo alla tipologia di impianto i-esima, al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$m_i$  = mq di superficie lorda complessiva<sup>7</sup>

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

$$\text{Canone} = \{ [(A + B) \times C] + (D \times E) \} / 12$$

dove:

---

<sup>7</sup> Nel caso degli impianti di irrigazione la superficie da considerare è quella servita dagli impianti.



A = €/mq, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso per “Impianti idrico sanitari” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

B = €/mq, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso per “Impianti addolcimento ” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

C = mq di Superficie lorda complessiva;

D = €/mq, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso per “Impianti di irrigazione esterna” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

E = mq di superficie di area verde servita dagli impianti.

#### **7.1.3.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie “a guasto”, effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management”, il cui valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia. Tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa;
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell’importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all’Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti idrico-sanitari, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.4 MANUTENZIONE IMPIANTI DI RISCALDAMENTO**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza degli Impianti di Riscaldamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

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

- Caldaie
- Bruciatori comprensivi di tutti gli accessori di sicurezza
- Scambiatori di calore
- Elementi terminali
- Reti di distribuzione
- Ventilatori
- Motori e Pompe





- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Ventilconvettori (fan coil)
- Strumenti per misure e regolazione

#### **7.1.4.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, sono le seguenti:

1. Conduzione degli impianti
2. Manutenzione preventiva e programmata

##### **7.1.4.1.1 Conduzione dell'impianto**

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente (Legge 615/66, Legge 10/91, DPR 412/93 e s.m.i., DPR 551/99); in tal senso, a titolo esemplificativo, è tenuto a svolgere il ruolo di conduttore dell'impianto, a gestire l'eventuale libretto di caldaia e ad assumere il ruolo di Terzo Responsabile relativamente agli impianti termici.

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

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

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

##### **7.1.4.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata**

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

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

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

#### **7.1.4.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### **7.1.4.3 Modalità di remunerazione delle attività**

##### **7.1.4.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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



Poiché il valore del canone è fortemente influenzato dalla tipologia, dalla consistenza degli impianti presenti e soprattutto dalla potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

E' inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A.) (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

Il canone mensile è determinato dalla somma dei prodotti derivanti dal numero di ventilconvettori, dal numero di KW di potenzialità installata (focolare) e dal numero di KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna per i relativi prezzi predefiniti del servizio, indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassati per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui:

$$C = \left[ (n \times V) + \sum_1^n (PC_i \times C_i) + \sum_1^n (PU_j \times U_j) \right] / 12$$

dove:

C = canone annuo

n = numero di ventilconvettori;

V = prezzo unitario €/elemento/anno per ventilconvettore al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$PC_i$  = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza della caldaia i-esima, al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$PU_j$  = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria j-esima, al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$PF_i$  = prezzo unitario Euro/elemento/anno corrispondente al ventilconvettore al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

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

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

### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti  $n$  ventilconvettori e *due* caldaie di potenzialità installata al focolare pari a 50 KW cadauna e 10 KW di unità di trattamento aria il canone sarà pari a:

$$Canone = [(n \times V) + (A \times 50) + (A \times 50) + (B \times 10)] / 12$$

dove:

V = €/elemento/anno, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

A = €/KW/anno, per la modalità di erogazione attivata, corrispondenti alla fascia di potenza in cui risultano compresi i 50 KW installati al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare);



B= €/KW/anno, per la modalità di erogazione attivata, corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 10 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

#### **7.1.4.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie “a guasto”, effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management”, il cui valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1), sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia (tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa);
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell’importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all’Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti di riscaldamento, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.5 MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti di Raffrescamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

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

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



### **7.1.5.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, sono le seguenti:

1. Conduzione degli impianti
2. Manutenzione preventiva e programmata

#### **7.1.5.1.1 Conduzione dell'impianto**

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

Il calendario di accensione deve essere concordato con il Supervisore.

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

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.

#### **7.1.5.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata**

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

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

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

### **7.1.5.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### **7.1.5.3 Modalità di remunerazione delle attività**

#### **7.1.5.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato dalla tipologia, dalla consistenza degli impianti presenti, e soprattutto dalla potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

E' inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A.).

Il canone mensile è determinato dalla somma dei prodotti derivanti dal numero di ventilconvettori, dal numero di KW di potenzialità dei gruppi frigoriferi e dal numero di KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna, per i relativi prezzi predefiniti del servizio, indicati



nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassati per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui:

$$C = \left[ (n \times V) + \sum_1^n (PC_i \times C_i) + \sum_1^n (PU_j \times U_j) \right] / 12$$

dove:

C = canone mensile

n = numero di ventilconvettori;

V = €/elemento/anno al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

PC<sub>i</sub> = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza del gruppo frigorifero i-esimo, al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

PU<sub>j</sub> = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria j-esima, al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

C<sub>i</sub> = potenza del gruppo frigorifero i-esimo dell'impianto oggetto del servizio;

U<sub>j</sub> = potenza dell'unità di trattamento aria j-esima dell'impianto oggetto del servizio.

### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti due gruppi frigoriferi di potenzialità pari a 50 KW e 5 KW di unità di trattamento aria il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = [(A \times 50) + (A \times 5) + (B \times 5)] / 12$$

dove:

A = €/KW/anno, per la modalità di erogazione attivata, corrispondenti alla fascia di potenza gruppi frigoriferi in cui risultano compresi i 50 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

B = €/KW/anno, per la modalità di erogazione attivata, corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 5 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

#### 7.1.5.3.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie "a guasto", effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management", il cui valore economico dell'attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività "a guasto" effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management Light";
- attività "a guasto" effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management" nel caso in cui il valore economico dell'attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia. Tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa;



- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti di raffrescamento, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

### **7.1.6 MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI**

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

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

Il Fornitore è comunque tenuto a verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli elevatori indicati nel seguente elenco:

- Ascensori adibiti al trasporto di persone (categoria A);
- Ascensori adibiti al trasporto di cose accompagnate da persone (categoria B);
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina accessibile alle persone per le sole operazioni di carico e scarico (categoria C);
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina non accessibile alle persone (categoria D).

#### **7.1.6.1 Attività ordinarie**

Il servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti Elevatori fino a 15 fermate (ascensori e montacarichi) presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o dell'Atto Aggiuntivo ed in particolare:

1. Manutenzione preventiva e programmata;
2. servizio di reperibilità per eventuali emergenze;
3. assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99.

##### **7.1.6.1.1 Manutenzione preventiva e programmata**

Tali attività sono volte a garantire la piena disponibilità e sicurezza degli impianti elevatori relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie.

A completamento dell'obbligo posto a carico del Fornitore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art.19, punto 5 del citato D.P.R. 29/5/1963, n° 1497) 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.



Le attività di manutenzione preventiva e programmata dovranno essere eseguite in occasione delle visite di manutenzione preventiva e delle visite finalizzate alla verifica dell'integrità e dell'efficienza di tutti i dispositivi e dei componenti come previsto dal DPR 162/99.

L'elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle attività che devono essere effettuate sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato. Il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire tutte le prestazioni obbligatorie (quelle relative al D.P.R. 29/5/1963, n. 1497, art.19).

L'elenco delle verifiche periodiche di cui all'art. 19, punto 4 del citato D.P.R. 29/5/1963, n. 1497 e dell'art. 15 del D.P.R. 30/04/1999, n° 162 viene riportato, all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato, il risultato di queste verifiche deve essere annotato sul libretto come prescritto dalla legge.

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

La lubrificazione delle parti dovrà avvenire con lubrificanti a basso impatto ambientale. E' da intendersi compresa la fornitura del grasso, pezzame e fusibili.

Il Fornitore, a norma dell'art. 18 del citato D.P.R. n°1497/1963, deve ottemperare alle prescrizioni eventualmente impartite dal tecnico incaricato a seguito della visita di controllo.

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

Risultano inoltre comprese nelle attività compensate con il canone:

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

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; deve inoltre, informare ai sensi dell'art. 19, punto 7 del citato D.P.R. n. 1497/1963 l'Amministrazione Contraente e l'Organo di Ispezione. In questo caso, ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma del successivo art. 50 del medesimo D.P.R. n. 1497/1963, un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

#### ***7.1.6.1.2 Servizio di reperibilità per eventuali emergenze***

Il Fornitore deve garantire, compresa nel canone, la reperibilità 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno per eventuali chiamate a causa di guasti e/o di interruzioni del servizio che dovessero comportare grave rischio per le persone.

E' fatto quindi obbligo al Fornitore di provvedere all'attivazione di un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center.

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero devono comunque essere comunicate a cura del Fornitore al Call Center; quest'ultimo si occuperà poi della registrazione delle segnalazioni relative.

Dovrà essere garantita l'attività in un tempo non superiore alle due ore.

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

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

Il Fornitore si impegna quindi a prestare servizio di assistenza e sorveglianza in modo da garantire il regolare funzionamento degli impianti.



### 7.1.6.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.6.3 Modalità di remunerazione delle attività

#### 7.1.6.3.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile viene determinato moltiplicando il numero degli impianti, in funzione della categoria e del numero di fermate, per i prezzi predefiniti del servizio, indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassati per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui.

$$C = \left[ \sum_j (p_j \times c_j) + \sum_j (q_j \times f_j) \right] / 12$$

dove:

C = canone mensile

j= categoria A,B,C,D

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

$p_j$  = prezzo unitario annuo della categoria j-esima per impianti elevatori con numero di fermate minore o uguale a 5 al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

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

$q_j$  = prezzo unitario della categoria j-esima per ascensori con numero di fermate maggiore di 5 e minore o uguale a 15 al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

#### Esempio

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

$$\text{Canone} = [(p_A \times 2) + (f_D \times 1)] / 12$$

dove:

$p_A$  = prezzo unitario annuo per ascensori di categoria A fino a 5 piani, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$f_D$  = prezzo unitario annuo per ascensori di categoria D da 5 a 15 piani, per la modalità di erogazione





attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### **7.1.6.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie “a guasto”, effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management”, il cui valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia. Tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa;
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell’importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all’Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti elevatori, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.7 MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, etc.) presenti presso gli immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atto Aggiuntivo ed indicati nel Verbale di Consegna.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

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

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



### **7.1.7.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono le seguenti:

1. attività di manutenzione preventiva e programmata;
2. tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio.

#### **7.1.7.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata**

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

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

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

#### **7.1.7.1.2 Tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio**

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

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

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

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

### **7.1.7.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### **7.1.7.3 Modalità di remunerazione delle attività**

#### **7.1.7.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.



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

Il canone mensile viene determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi predefiniti del servizio, indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassato in sede di offerta economica, diviso il numero di mesi annui.

Il canone annuo  $C$  sarà determinato secondo la seguente formula:

$$C = \left( \sum_1^n P_i \times c_i \right) / 12$$

dove:

$C$  = canone mensile

$P_i$  = prezzo unitario annuo per l' $i$ -esimo tipo di impianto e /o pezzo al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 del Disciplinare);

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

### **Esempio**

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

$$\text{Canone} = [(A \times 12) + (B \times 3) + (C \times 15) + (D \times E)] / 12$$

dove:

$A$  = €/anno per estintori, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso

$B$  = €/anno per manichetta, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$C$  = €/anno per rilevatore, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$D$  = €/anno per "Altro non previsto nelle voci di cui sopra", per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$E$  = Mq di superficie netta servita dall'impianto.

### **7.1.7.3.2 Attività straordinarie**

Il servizio di manutenzione Impianti Antincendio non prevede alcun limite economico per la franchigia a carico del Fornitore (cfr. paragrafo 7.1.1).

Pertanto qualsiasi attività straordinaria, indipendentemente dalla modalità di erogazione dei servizi attivata (Facility Management o Facility Management Light) e ad eccezione delle seguenti casistiche:

- attività di sostituzione di apparecchiature complete in caso di guasto non riparabile, non imputabile a cattiva o mancata manutenzione da parte del Fornitore;
- attività relative a manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- tutte le attività a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, nuove installazioni, modifiche ed integrazioni impiantistiche dell'esistente;



é ricompresa nel corrispettivo del canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie non ricomprese nel canone deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### **7.1.8 MANUTENZIONE IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI**

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

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

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

- Impianti di sicurezza, comprendenti:
  - Centralina di comando e P.C.
  - Rilevatori
  - Sirene
- Controllo accessi, comprendenti:
  - Lettori di badge
  - Centraline di comando
  - Cancelli automatici
  - Porte motorizzate
  - Bussole
  - Monitor
  - Tornelli per accesso uffici
  - Metal detector
  - Telecamere
  - Cablaggi.

##### **7.1.8.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, consistono in attività di manutenzione preventiva e programmata.

Tali attività sono volte a garantire la piena disponibilità degli impianti di sicurezza e controllo accessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie.

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

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

##### **7.1.8.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.



### 7.1.8.3 Modalità di remunerazione delle attività

#### 7.1.8.3.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile è determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna e dei relativi prezzi annui a base d'asta, al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1) diviso il numero di mesi annui:

$$C = \left( \sum_1^n P_i \times c_i \right) / 12$$

dove:

C = canone mensile

$P_i$  = prezzo unitario annuo per l'i-esimo tipo di impianto e/o pezzo (ad es. cancelli automatici, tornelli, telecamere, etc.) al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

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

*Esempio.*

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

$$\text{Canone} = [(A \times B) + (C \times 2)] / 12$$

dove:

A = €/anno per "Impianti di sicurezza", per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

B = Mq di Superficie lorda complessiva;

C = €/anno a "Tornello" al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### 7.1.8.3.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie "a guasto", effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management", il cui valore economico dell'attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività "a guasto" effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management Light";
- attività "a guasto" effettuate nell'ambito della modalità di erogazione "Facility Management" nel caso in cui il valore economico dell'attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia (tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa);
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;



- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo agli impianti di sicurezza e controllo accessi, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.9 MANUTENZIONE RETI**

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

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

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

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

##### **7.1.9.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, consistono in attività di manutenzione preventiva e programmata.

Tali attività sono volte a garantire la piena disponibilità delle reti relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie.

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

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

Per gli impianti costituiti da reti telefoniche e di trasmissione dati, le attività manutentive su centrali ed



elementi terminali (apparecchio telefonico, PC, videotermini, tastiere, mouse, stampanti, etc.) non rientrano tra i servizi previsti in Convenzione.

### 7.1.9.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.9.3 Modalità di remunerazione delle attività

#### 7.1.9.3.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile è determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi predefiniti dei servizi indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassati per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light", diviso il numero di mesi annui.

Il canone mensile C è pertanto determinato secondo la seguente formula:

$$C = \left( \sum_1^n P_i \times c_i \right) / 12$$

dove:

C = canone mensile

$P_i$  = prezzo unitario annuo per il tipo di impianto i-esimo e /o pezzo al netto del ribasso offerto in sede di offerta economica per la modalità di erogazione attivata (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

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

#### Esempio.

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

$$\text{Canone} = \frac{[(A + B) \times C] + (D \times 2)}{12}$$

dove:

A = €/anno per "Rete telefonica", per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

B = €/anno per "Rete trasmissione dati", per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10);



$C = Mq$  di superficie lorda complessiva;

$D = \text{€}/\text{anno}$  ad “Amplificatore”, per la modalità di erogazione attivata, al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### **7.1.9.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie “a guasto”, effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management”, il cui valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto del valore della franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1) sono ricomprese nel corrispettivo del canone.

Fatta salva la casistica di cui sopra, tutte le altre attività straordinarie ovvero:

- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management Light”;
- attività “a guasto” effettuate nell’ambito della modalità di erogazione “Facility Management” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore alla franchigia (tali attività saranno pagate per la sola parte eccedente la franchigia stessa);
- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- le attività “a richiesta”, effettuate in qualsiasi modalità di erogazione dei servizi e per qualsiasi tipologia di servizio;

sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell’importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all’Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo alle reti, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

#### **7.1.10 MINUTO MANTENIMENTO EDILE**

Il servizio è volto all’esecuzione di attività di verifica e monitoraggio di strutture edili e di complementi alle strutture edili nonché all’esecuzione di piccole attività di ripristino.

Il servizio deve essere espletato con riferimento alle strutture edili ed ai complementi alle strutture presenti presso gli immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e indicati nel seguente elenco:

A) Strutture edili:

- strutture verticali e tamponamenti (intonaci e rivestimenti)
- strutture orizzontali (pavimentazioni, soffitti e controsoffitti)
- partizioni interne fisse e mobili (intonaci e rivestimenti)
- coperture e sistemi di smaltimento acque piovane

B) Complementi alle strutture:

- serramenti e sistemi fissi di schermatura raggi solari / oscuramento;
- recinzioni, cancellate e griglie.

##### **7.1.10.1 Attività ordinarie**

L’unica attività ordinaria prevista è costituita da attività periodiche di verifica visiva e controllo.

###### **7.1.10.1.1 Attività periodiche di verifica visiva e controllo**

L’elenco delle attività che devono essere effettuate sulle singole componenti sopra indicate, con le relative frequenze minime, viene riportato all’interno dell’Appendice 1 al Capitolato.





### **7.1.10.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da:

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### **7.1.10.3 Modalità di remunerazione delle attività**

#### **7.1.10.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

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

Il canone mensile è determinato moltiplicando i mq di superficie lorda complessiva per il prezzo predefinito del servizio, indicato nell'Allegato 10 al Disciplinare e ribassato in sede di offerta economica, diviso per il numero di mesi annui.

Tutte le attività di verifica e controllo sono previste a canone senza ausilio di opere provvisorie o piattaforme aeree; in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il costo di tale tipo di mezzi per le attività di verifica è computato extra-canone, così come descritto nel paragrafo 8.2.

In particolare:

$$C = (p \times m) / 12$$

dove:

C= canone mensile

p = prezzo unitario annuo al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

m = mq di superficie lorda complessiva

#### **7.1.10.3.2 Attività straordinarie**

Il servizio di minuto mantenimento edile non prevede alcuna franchigia (cfr. paragrafo 7.1.1).

Pertanto qualsiasi attività straordinaria, indipendentemente dalla modalità di erogazione dei servizi attivata (Facility Management o Facility Management Light) deve essere completamente compensata extra canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo al servizio di minuto mantenimento edile, dal corrispettivo dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto il costo della manodopera.

### **7.1.11 SERVIZIO DI PRESIDIO TECNOLOGICO**

Il servizio di Presidio Tecnologico può essere ordinato ed attivato solo nella modalità di erogazione "Facility Management".

Tuttavia qualora l'Amministrazione, pur avendo attivato i servizi nella modalità Facility Management Light, decida di attivare il servizio di presidio tecnologico, dovrà darne precisa motivazione all'interno del PSO (cfr. paragrafo 5.5.2.2). Da tale motivazione dovranno emergere in maniera oggettiva gli aspetti



tecnici ed economici che hanno determinato la scelta di derogare dall'obbligo imposto.

Per Presidio Tecnologico si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione Contraente 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.

Il personale impiegato nel servizio di Presidio Tecnologico deve avere un livello di specializzazione adeguato al tipo di attività richiesta dall'Amministrazione Contraente. A titolo esemplificativo, il Fornitore deve impiegare personale con diversi e idonei livelli di specializzazione nel caso di presidio richiesto per le strutture, piuttosto che per le opere di complemento, per gli arredi, per gli impianti elettrici, etc., anche in funzione delle peculiarità impiantistiche, strutturali e operative dell'Unità di Gestione.

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

Il servizio, attivabile solo in relazione ai servizi operativi corrispondenti, prevede attività ordinarie e straordinarie.

#### **7.1.11.1 Attività ordinarie**

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

- monitorare continuamente gli impianti oggetto del servizio, 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 6.3.1.1;
- in caso di guasti o disservizi che coinvolgano sistemi impiantistici o tecnologici complessi richiedere l'intervento di personale specialistico;
- relazionare al Supervisore tutte le attività effettuate.

Si precisa che il personale dedicato al presidio fisso non potrà svolgere attività di manutenzione preventiva e programmata comprese nel canone.

Resta inteso che, in caso di esecuzione di eventuali attività straordinarie relative ai servizi manutentivi ed eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto, dal corrispettivo dovuto per l'attività, il costo della manodopera.

L'Amministrazione Contraente potrà definire il numero del personale di Presidio Tecnologico e l'orario di presidio in funzione delle proprie necessità (solo turno giornaliero, turno notturno o 24 ore su 24).

#### **7.1.11.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da attività non programmabili svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente 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 Contraente di uno o più lavoratori al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

#### **7.1.11.3 Modalità di remunerazione delle attività**

##### **7.1.11.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.



L'importo del canone dipenderà dal numero di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio. Il corrispettivo del presidio fisso è determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1).

In particolare:

$$C = (p \times n)$$

dove:

C= canone mensile

p = prezzo orario della manodopera al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

n = numero di ore mensili richieste

Il corrispettivo così calcolato si intende comprensivo degli oneri di gestione del personale di Presidio Tecnologico e di programmazione delle attività degli stessi.

#### **7.1.11.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone.

L'importo delle attività straordinarie del presidio fisso è determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1).

Pertanto il costo delle attività straordinarie sarà determinato moltiplicando le ore di presidio richieste per i prezzi unitari.

#### **7.1.12 REPERIBILITÀ**

Per reperibilità si intende un servizio che il Fornitore eroga relativamente ad uno o più servizi di Manutenzione attivati con Ordinato Principale di Fornitura e/o con Atti Aggiuntivi, ad esclusione del servizio di Manutenzione Impianti Elevatori<sup>8</sup> (rif. paragrafo 7.1.6.1.2).

##### **7.1.12.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie prevedono l'intervento, su espressa chiamata da parte degli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, al di fuori del normale orario di lavoro<sup>9</sup> ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Per l'erogazione di tale servizio, il Fornitore si impegna a rendere attivo un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center e ad intervenire entro e non oltre 2 ore dal ricevimento della chiamata, pena l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.4.2 (punto 30.).

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero devono poi essere comunicate, a cura del Fornitore, al Call Center, il quale si occuperà di registrare le segnalazioni relative.

Per le attività eseguite in reperibilità, il Fornitore deve adottare soluzioni anche solo provvisorie, atte a rimuovere la criticità e/o l'aggravio di danno, anche derogando al processo autorizzativo degli Ordini di Attività descritto al paragrafo 5.7.2.2

In tal caso, una volta rimossa temporaneamente la criticità, l'attività risolutiva può essere programmata e condivisa tra Amministrazione Contraente e Fornitore e gestita tramite ODA, secondo il processo

<sup>8</sup> Nel canone corrisposto per il Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori è compreso il servizio di Reperibilità 24h su 24 per 365 giorni l'anno.

<sup>9</sup> Per normale orario di lavoro si intende l'orario di lavoro concordato all'atto della stesura del Piano dettagliato delle attività.



autorizzativo illustrato al paragrafo 5.7.2.2.

#### **7.1.12.2 Attività straordinarie**

Per tale servizio non sono previste attività straordinarie.

#### **7.1.12.3 Modalità di remunerazione delle attività ordinarie**

Tale servizio è compensato con:

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

Non è prevista alcuna franchigia a carico del Fornitore per le attività effettivamente eseguite a seguito della chiamata ed al di fuori del normale orario di lavoro (cfr. paragrafo 7.1.1). Pertanto qualsiasi attività eseguita dal Fornitore deve essere interamente compensata extra-canone.

L'importo di tali attività sarà determinato in base ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

## **7.2 SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE**

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

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

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

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

E' inoltre previsto il servizio di Presidio di Pulizia, attivabile solo nel caso di attivazione della modalità di erogazione Facility Management<sup>10</sup>.

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. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i. abrogato dal D.Lgs. 81/2008), nonché le disposizioni contenute nel D.Lgs. 37/2008 e s.m.i.

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 SERVIZIO DI PULIZIA**

Il presente servizio, che comprendente attività ordinarie (predefinite ed integrative) ed attività straordinarie "a richiesta", consiste nella 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.

---

<sup>10</sup> Salvo quanto previsto al paragrafo 7.2.5



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

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

#### **7.2.1.1 Conformità ai Criteri Ambientali Minimi**

Il servizio di pulizia deve essere svolto in conformità ai requisiti minimi e alla clausole contrattuali definiti nell'allegato al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM 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.

Il Decreto 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 Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Il rispetto dei requisiti definiti dal Decreto per i detersivi multiuso, detersivi per servizi sanitari e detersivi per finestre si presume conforme se il prodotto è in possesso di un'eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es.: EU Eco-label (Decisione 2011/383/CE del 28 giugno 2011), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente]. Per i prodotti non presunti conformi, per le altre tipologie di prodotti (disinfettanti, detersivi superconcentrati e prodotti per impieghi specifici - es. cere, decapanti ecc.) e per gli altri requisiti indicati nel DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) sopra richiamato, la conformità deve essere assicurata secondo le modalità indicate dallo stesso Decreto.

Qualora ne sia previsto l'utilizzo, per i prodotti in carta tessuto deve essere assicurata conformità ai criteri definiti per l'assegnazione del marchio di qualità ecologica al tessuto carta definiti nell'EU Ecolabel (Decisione 2009/568/CE del 09 luglio 2009). Il rispetto dei requisiti per i prodotti tessuto-carta si presume conforme se il prodotto è in possesso di un eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es.: EU Eco-label (Decisione 2009/568/CE del 09 luglio 2009), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente]. Per i prodotti in carta-tessuto non presunti conformi, la conformità ai requisiti previsti deve essere assicurata secondo le modalità definite nell'EU Eco-label richiamato.

#### **7.2.1.2 Attività ordinarie predefinite**

Rientrano tra le attività ordinarie:

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

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro. E' cura del Supervisore comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di PDA e in sede di programmazione esecutiva delle attività; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento delle attività di ufficio, didattiche o di ricerca, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel PDA.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel PDA e nei relativi POA.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate
- frequenza delle operazioni
- organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato



- impiego di manodopera specializzata
- attrezzature, macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative “Schede di Sicurezza”.

Al Fornitore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed all’archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione integrata del servizio quali, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo:

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

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

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant’altro non espressamente citato per l’effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la “deterzione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili con ponteggi e/o autoscale”, i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell’Amministrazione ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini di cui all’Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

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

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate al Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati.

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

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 a cura dell’Amministrazione Contraente, e a segnalarne la fine delle scorte con opportuno anticipo.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire, qualora previsto dal Comune in cui è erogato il servizio, idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell’edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell’edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all’esterno l’etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l’Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell’Amministrazione alla scadenza contrattuale.

Tutti 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 di pulizia proposto si articola classificando i vari ambienti secondo aree omogenee differenziate in relazione alla destinazione d’uso degli ambienti:

<b>Aree Omogenee</b>	<b>Ambienti costituenti le aree omogenee</b>
----------------------	--



Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici
Area tipo 2 - Corridoi, scale, atri	Atri, corridoi, pianerottoli, scale
Area tipo 3 - Bagni ed accessori	Bagni ed antibagni
Area tipo 4 - Mense	Sale mensa
Area tipo 5 - Aree esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze ed aree di servizio come l' autorimessa
Area tipo 6 - Aree Tecniche	Magazzini, depositi, archivi morti, locali tecnici
Area tipo 7 - Palestre	Palestre
Area tipo 8 - Aule, laboratori didattici	Aule, auditorium, laboratori didattici
Area tipo 9 - Laboratori di ricerca	Laboratori di ricerca

Nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico sono riportate, per ogni area omogenea, le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio con le relative frequenze.

Si precisa che, relativamente alle frequenze trimestrale (3M), quadrimestrale (4M), semestrale (6M), il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari a 4 volte/anno, 3 volte/anno, 2 volte/anno.

Le attività ordinarie giornaliere si intendono erogate per 5 giorni a settimana. Eventuali attività giornaliere erogate per 6° e/o 7° giorno della settimana dovranno essere considerate attività ordinarie integrative.

### **7.2.1.3 Attività ordinarie integrative**

La singola Amministrazione Contraente ha la possibilità di richiedere attività ordinarie integrative ovvero :

- attività periodiche, già individuate nell'Appendice 1 al presente Capitolato come attività con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze rispetto allo standard previsto in Capitolato (qualora l'Amministrazione ritenga quelle previste non sufficienti o in caso di attività giornaliere da erogarsi per più di 5 giorni a settimana). L'elenco di tali attività è riportato anche nell'Appendice 17. Le maggiori frequenze richieste saranno remunerate secondo quanto definito al paragrafo 7.2.1.5.1;
- attività periodiche, non comprese nell'Appendice 1 al presente Capitolato richieste dall'Amministrazione Contraente o proposte dal Fornitore con frequenza minima semestrale. L'elenco di tali attività è riportato nell'Appendice 17.

Il Fornitore deve evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il Sistema Informativo, relativamente al servizio in oggetto.



#### **7.2.1.3.1 Ulteriori Specifiche**

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di attività, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- lo svuotamento dei cestini consiste, oltre che nello scaricamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta stessa, previa separazione dall'altro materiale di rifiuto e nel deposito negli appositi contenitori;
- la voce "pavimenti" deve intendersi comprensiva di superfici quali scale, pianerottolo ascensore e, in generale, tutte le superfici calpestabili;
- la pulizia dei posacenere deve essere effettuata sia nel caso di posacenere da tavolo sia nel caso di quelli a piedistallo;
- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere delle scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco e deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia dei locali con impianti e apparecchiature a tecnologia sofisticata (ad esempio i centri di elaborazione dati) deve essere eseguita con mezzi ed strumentazioni idonee;
- la pulizia a fondo la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi;
- la lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico- sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- la sanificazione dei punti di raccolta rifiuti deve essere eseguita lavando con getto d'acqua calda o di vapore irrorando poi con opportuno sanificante.

#### **7.2.1.4 Attività straordinarie "a richiesta"**

Sono da considerarsi attività straordinarie "a richiesta" tutte le attività di pulizia svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente (ad esempio la pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, di tappeti, etc.) e quindi non poste nell'ordinarietà del servizio e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tali attività, elencate nell' Appendice 17, devono essere eseguite esclusivamente a seguito di regolare





ODA espressamente autorizzato dal Supervisore.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.

#### 7.2.1.5 Modalità di remunerazione delle attività

##### 7.2.1.5.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone è determinato come somma di un canone base e di un eventuale canone aggiuntivo:

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

dove:

$C_B$  = canone base (attività ordinarie predefinite)

$C_{agg}$  = canone aggiuntivo (attività ordinarie integrative)

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

- mq di superficie netta per area omogenea, come specificato nel POA;
- prezzi unitari mensili offerti per area omogenea.

$$C_B = \left( \sum_1^n p_i \times q_i \right)$$

dove:

$n$  = numero di aree omogenee presenti nell'unità di gestione;

$p_i$  = prezzo predefinito mensile del servizio per l' $i$ -esima area omogenea di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto;

$q_i$  = metri quadrati relativi alla  $i$ -esima area omogenea.

L'eventuale canone aggiuntivo ( $C_{agg}$ ) può essere relativo ad attività ordinarie integrative (cfr. paragrafo 7.2.1.2).

Il canone aggiuntivo è calcolato come:

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

dove:

$n$  = numero prestazioni di cui ai precedenti punti a. e b.



$r_i$  = numero di attività ordinarie integrative annue previste per l'i-esima prestazione riportato su base mensile (ossia diviso per 12 mesi)

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

$pi_i$  = prezzo predefinito dell'i-esima prestazione integrativa di cui all'Allegato 10 al Disciplinare ( $Pi_i$ ), al netto del ribasso offerto.

### **Esempio**

Si ipotizzi di avere un immobile di 1.000 mq, di cui 700 mq relativi all'area omogenea "uffici", 100 mq relativi all'area omogenea "bagni ed accessori", 200 mq relativi all'area omogenea "aree tecniche", e da "aree esterne non a verde" per 250 mq; il canone base sarà determinato come segue:

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

dove:

A = €/mq di aree uffici al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

B = €/mq di aree bagni ed accessori al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

D = €/mq di aree tecniche al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

E = €/mq di aree esterne non a verde al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

### **Esempio con applicazione di Canone aggiuntivo**

Con riferimento all'esempio precedente, si supponga che per le aree omogenee "corridoi, scale ed atri", l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere una "Spazzatura a umido pavimenti" (codice P33) giornaliera anziché trisettimanale; la frequenza trisettimanale corrisponde a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana = 156 interventi annui) mentre la richiesta di frequenza giornaliera corrisponde a 260 interventi annui (52 settimane annue x 5 interventi a settimana = 260 interventi annui). Pertanto l'aumento di frequenza per tale attività comporta un incremento di interventi annui da eseguire pari a 104.

Si supponga inoltre che per le aree omogenee "uffici" l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere l'esecuzione semestrale di una attività compresa nell'Appendice 17 ed in particolare il "Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali" (codice PI08); la frequenza semestrale, corrispondente a 2 interventi annui, comporta un incremento delle attività da effettuare a canone con l'applicazione di un canone aggiuntivo.

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

$$C_{agg} = pi_8 \times 700 \times \left(\frac{104}{12}\right) + pi_{37} \times 700 \times \left(\frac{2}{12}\right)$$

dove:

$pi_8$  = prezzo unitario previsto per la attività integrativa individuata dal codice 8 al netto del ribasso offerto

$pi_{37}$  = prezzo unitario previsto per la attività integrativa individuata dal codice 37 al netto del ribasso offerto

#### **7.2.1.5.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone.



Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai prezzi predefiniti del servizio e ai Listini (in caso di eventuali noli di attrezzature) indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il servizio di presidio relativo al servizio di pulizia, nessun ulteriore corrispettivo sarà dovuto per le attività straordinarie eseguite dal personale del presidio fisso.

#### **7.2.1.6 Determinazione del “valore medio unitario” e del “valore medio obiettivo” del servizio di Pulizia**

E' cura del Fornitore, relativamente ad ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi, determinare, in fase di redazione del PSO , il “valore medio unitario” del servizio di pulizia definito secondo la seguente formula:

$$Vmu = \frac{C_B + C_{agg} + C_{pp}}{S}$$

dove:

$C_B$  = canone base (attività ordinarie predefinite)

$C_{agg}$  = canone aggiuntivo (attività ordinarie integrative)

$C_{pp}$  = canone presidio di pulizia (cfr. paragrafo 7.2.5.3.1)

$S$  = superficie netta complessiva oggetto del Servizio di Pulizia

Il “valore medio unitario” così determinato sarà confrontato con il “valore medio obiettivo” del Servizio di Pulizia. Per la determinazione del “valore medio obiettivo” del servizio di Pulizia, il canone mensile relativo alle sole attività ordinarie predefinite ( $C_B$ ), dovrà essere diviso per la superficie netta complessiva oggetto del servizio di pulizia ed in particolare:

$$Vmo = 1,15 \times \frac{C_B}{S}$$

dove:

$C_B$  = canone base (attività ordinarie predefinite)

$S$  = superficie netta complessiva oggetto del Servizio di Pulizia

In caso di scostamento in eccesso, ovvero se il “valore medio unitario” risulta essere maggiore del “valore medio obiettivo”, dovranno essere inserite nel PSO le motivazioni tecniche di tale scostamento.

Qualora nel corso del contratto, a seguito di emissione di Atti Aggiuntivi all'OPF, si determini una variazione del canone mensile del servizio di pulizia, dovrà essere nuovamente calcolato il valore medio unitario del servizio.

## **7.2.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE**

Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie a richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e 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 (magazzini, autorimessa, etc.).



Dovranno essere eseguite, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, le seguenti tipologie di attività:

- 1) Derattizzazione
- 2) Disinfestazione da blatte,
- 3) Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi
- 4) Disinfestazione da mosche
- 5) Disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci , simulidi
- 6) Trattamento repellente da rettili
- 7) Disinfestazione da processionaria del pino.

### **7.2.2.1 Attività Ordinarie**

Di seguito vengono riportate le specifiche delle attività ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti.

La periodicità e la stagionalità degli interventi, se non specificata all'interno dell'Appendice 1, è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e nel seguito dettagliate.

#### **7.2.2.1.1 Specifiche dell'attività di derattizzazione**

- Ispezione:

Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di muridi e ratti all'interno degli immobili secondo le norme di "rat proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

- Installazione contenitori esca e trappole:

I contenitori esca dovranno realizzati in plastica stampata robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori dovranno essere inaccessibili a bambini e ad animali "no target". Dovranno essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza offerti in comodato d'uso all'amministrazione. I contenitori dovranno essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione. Le esche dovranno essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

Le trappole al collante o meccaniche saranno idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole dovranno essere segnalate e numerate, riportate su apposita mappa fornita dall'ente. Il servizio di monitoraggio dovrà essere effettuato con cadenza mensile.

I contenitori e le trappole dovranno essere installati 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. Negli spazi interessati saranno compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti;

Il numero ed il posizionamento dei contenitori-esca e delle trappole dovrà essere indicato e chiaramente motivato nella relazione successiva all'ispezione.

*NB: Dovrà essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno a 1/75 mq e il numero di trappole previste non potrà essere superiore al numero di contenitori-esca.*

- Controllo e Monitoraggio:

Verifica visiva mensile, per individuare eventuale presenza muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento dovranno essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.



#### **7.2.2.1.2 Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte**

- Ispezione:  
Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili da artropodi infestanti secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio;
- Istallazione trappole:  
Applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, che dovranno essere segnalate e numerate ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'amministrazione. attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini;  
NB: Dovrà essere posizionato un numero di trappole pari almeno a 1/50 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, e 1/100 mq di aree esterne e giardini;
- Controllo e Monitoraggio blatte:  
L'attività di controllo e monitoraggio consiste nella verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

#### **7.2.2.1.3 Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti(pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)**

- Istallazione trappole e esche:  
Gli interventi dovranno essere effettuati fornendo all'Amministrazione esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.  
NB: Dovrà essere posizionato un numero di trappole e esche pari almeno a 1/150 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

#### **7.2.2.1.4 Specifiche dell'attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi**

- Interventi antilarvali:  
Applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di bacillus thuringensis israeliensis- regolatori di crescita diflubenzuron, pyriproxyfen. da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini;
- Interventi adulticida da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o Piretroidi (Flowable) o in formulazione a base acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre.

#### **7.2.2.1.5 Specifiche dell'attività di disinfestazione da Mosche**

- Fornitura in comodato d'uso di trappole costituite da lampade moschicide a luce u.v. munite di tubi fluorescenti e piastre collanti:  
Le trappole dovranno essere fornite, installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole saranno numerate e riportate in pianta.  
NB: Dovrà essere installata almeno una lampada per una superficie di 60 mq.
- Controllo lampade e sostituzione collante:  
Il Controllo e la sostituzione dei collanti dovrà essere effettuato con cadenza mensile.

#### **7.2.2.1.6 Specifiche dell'attività di trattamento deterrente da rettili**

- Deposizione di disabitante:  
Attività da eseguirsi unicamente negli spazi esterni all'edificio tramite la granulazione. Il prodotto



costituirà una barriera olfattiva per allontanare i rettili e dovrà essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono consigliati massimo due interventi periodo primaverile estivo.

#### **7.2.2.1.7 Specifiche dell'attività di disinfestazione da processionarie del pino**

- **Intervento principale:**

L' intervento dovrà essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno delle aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici. I prodotti da utilizzare dovranno essere a base bacillus israeliensis kurstaki o di diflubenzuron. L'intervento dovrà essere effettuato in agosto-settembre;

- **Intervento secondario:**

L' intervento dovrà essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno delle aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici. I prodotti da utilizzare dovranno essere larvicidi e in questo intervento, se presenti, dovranno essere asportati i nidi di processionaria con l'utilizzo di apposite autoscale. L'intervento dovrà essere effettuato in febbraio-marzo.

#### **7.2.2.2 Attività straordinarie**

Nel seguito vengono specificati gli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione.

##### **7.2.2.2.1 Intervento di derattizzazione con rodenticidi**

Se dalle attività ordinaria di controllo risulterà che le esche sono state mangiate o ci saranno catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, etc.

Dovranno essere eseguiti 3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

##### **7.2.2.2.2 Disinfestazione - bonifica da blatte**

Se dalle attività ordinaria di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati: applicazione prodotti in gel a base di imidacloprid, fipronil, abamectina.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

##### **7.2.2.2.3 Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)**

Se dalle attività ordinaria di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato: irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati e regolatori di crescita.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di posizionamento e sostituzione trappole e esche. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

##### **7.2.2.2.4 Disinfestazione - bonifica da mosche**

Solo nel caso in cui la infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi flowable o base acqua.



Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

### **7.2.2.3 Modalità di Esecuzione**

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, dovrà essere fornito all'Amministrazione Contraente la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione dovrà essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i pmc utilizzati, i p.a utilizzati, il lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

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.

Durante lo svolgimento dei lavori 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.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i.

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

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, dovrà essere fornito all'Amministrazione Contraente la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere accompagnati dalla scheda di sicurezza che ne descriva modalità di utilizzo e possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

I prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui al paragrafo 6.2 dell'allegato al DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) disponibile sul sito web [http://www.minambiente.it/menu/menu\\_ministero/Criteri\\_Ambientali\\_Minimi.html](http://www.minambiente.it/menu/menu_ministero/Criteri_Ambientali_Minimi.html). Il rispetto dei requisiti è comprovato secondo le modalità di verifica riportate nello stesso Decreto.

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.

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di 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 Contraente e quindi, previo accordo con il Supervisore, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel PDA e/o su segnalazione del Supervisore.



#### 7.2.2.4 Modalità di remunerazione

##### 7.2.2.4.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone è determinato in funzione:

- delle tipologie di attività scelte dall'Amministrazione e specificate nel POA;
- dei relativi prezzi predefiniti (rif. Allegato 10 al Disciplinare) ribassati in sede di offerta economica.

Pertanto il canone mensile per le attività Ordinarie è calcolato come segue:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times c_i)}{12}$$

dove:

$P_i$  = prezzo unitario annuo per la tipologia di attività richiesta "i" al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$c_i$  = Consistenze relative all'i-esimo tipo di attività richiesta.

##### Esempio

Nel caso sia richiesta l'attività di derattizzazione da eseguirsi su 1000 mq, l'attività di disinfestazione da zanzare da eseguirsi per 500 mq di area esterna e l'attività di disinfestazione da processionarie del pino da eseguirsi su 10 piante, il canone è così calcolato:

$$C = (A \times 1000) + (B \times 500) + (C \times 10)/12$$

dove:

A = € /mq sup. da trattare/anno al netto del ribasso;

B = € /mq sup. area esterna/anno al netto del ribasso;

C = € /pino/anno al netto del ribasso.

##### 7.2.2.4.2 Attività straordinarie

Il corrispettivo per la remunerazione delle attività straordinarie del servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo extra canone, utilizzando i prezzi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

#### 7.2.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il trattamento (smaltimento definitivo o al recupero) presso strutture autorizzate, dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte delle Amministrazioni Contraenti da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente Capitolato.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

1. fornitura di contenitori ed etichette a norma di legge per le singole tipologie di rifiuti speciali





prodotti dalla P.A.;

2. raccolta presso la P.A. dei rifiuti speciali prodotti;
3. trasporto dei rifiuti speciali tramite l'impiego di personale e automezzi specificatamente autorizzati;
4. conferimento dei rifiuti speciali effettuato obbligatoriamente presso impianti autorizzati allo smaltimento, secondo la normativa vigente, in relazione alla loro specifica natura;
5. trattamento (recupero e/o smaltimento) dei rifiuti speciali effettuato secondo la normativa vigente, in relazione alla specifica natura dei rifiuti;

Il Fornitore deve progettare e dimensionare un servizio idoneo anche al fine della determinazione del corrispettivo del servizio stesso.

Pertanto, a seguito della ricezione di una RPF il Fornitore, dovrà dettagliare, all'interno del PSO (cfr.par. 5.5.2.1.3), il dimensionamento del servizio che deriverà dalle informazioni rilevate in fase di sopralluogo, nonché dai dati storici forniti dalle P.A.

Nel PSO dovranno pertanto essere indicati:

- Tipologia di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero;
- Quantitativo di rifiuti per tipologia;
- Numero, dimensione e localizzazione dei depositi temporanei;
- Numero e tipo di contenitori necessari;
- Localizzazione degli stessi (in apposite planimetrie);
- Numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

La tipologia di rifiuti ed il quantitativo annuo da smaltire dovrà essere coerente con i dati storici dell'ultimo triennio. Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

Al Fornitore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione del servizio.

#### **7.2.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie comprendono il ritiro, il trasporto e lo smaltimento delle tipologie di rifiuti speciali indicati nell'Appendice 18.

In particolare rientrano tra le attività ordinarie:

1. Fornitura e distribuzione contenitori
2. Confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto
3. Smaltimento dei rifiuti
4. Assistenza alla P.A.

##### **7.2.3.1.1 Fornitura e distribuzione contenitori**

Dovranno essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel PSO in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune. I contenitori devono essere , compresi nelle seguenti tipologie:

- taniche bocca stretta
- fusti bocca larga
- fusti quadrati
- agobox
- vasi monouso
- scatole di cartone
- big bag



- Sacchi in polietilene

Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

Tali contenitori dovranno essere etichettati secondo la normativa vigente, riportando la scritta con il nome del rifiuto che contengono e distribuiti presso l'immobile come previsto nel PSO.

Se previsto nel PSO il Fornitore dovrà fornire a noleggio, quantificandone il costo nel canone annuo sulla base dei prezzi unitari indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare di gara al netto del ribasso offerto, i contenitori per l'area di deposito temporaneo compresi tra le seguenti tipologie:

- cisternette in polietilene con bancale di supporto in plastica e acciaio zincato 1000 lt
- fusti in metallo con tappi 217 lt
- cargopallet 550 dmc
- cassoni scarrabili fino a 18 mc

Il Fornitore deve fornire, per ogni contenitore, adeguata documentazione illustrativa indicante il corretto uso ed i rischi connessi all'utilizzo dello stesso.

Il deposito temporaneo di rifiuti speciali deve essere effettuato per tipologie omogenee di rifiuti e nel rispetto delle norme tecniche in materia.

L'identificazione delle aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo dei contenitori dovrà essere prevista nel PSO.

Il Fornitore coordinandosi con il Supervisore deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

Il Fornitore dovrà inoltre supportare il supervisore stesso per l'aggiornamento delle procedure interne in relazione alla movimentazione, sia quella interna che in zone di deposito temporaneo, preventivamente alla fase di trasporto rifiuti.

#### **7.2.3.1.2 Confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto**

Il Fornitore deve provvedere al numero di ritiri previsti in sede di redazione del PSO e secondo un calendario concordato ed ufficializzato nel POA.

Il Fornitore provvede a confezionare correttamente i contenitori dei rifiuti prodotti ed a pesarli con strumenti di misura omologati in contraddittorio con la P.A., alla compilazione del registro di carico e scarico ed a caricarli sugli automezzi. Provvede, inoltre, alla compilazione del formulario di trasporto rifiuti consegnandone copia all'Amministrazione e supportandola nella compilazione del registro di carico e scarico secondo quanto prescritto dal D.lgs. n. 152/2006. Il Fornitore terrà conto, inoltre, di applicabilità e scadenze indicate dal D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) che prevede un sistema di tracciabilità dei rifiuti non più basato su registri e formulario, obbligandosi al rispetto delle disposizioni previste e a supportare l'Amministrazione negli adempimenti di competenza.

I trasporti previsti tra le attività ordinarie sono quelli eseguiti con automezzi fino a 18 mc, pertanto l'utilizzo di automezzi diversi deve essere gestito come attività straordinaria secondo i prezzi unitari definiti nell'Allegato 10 al Disciplinare di gara al netto del ribasso offerto.

Il personale del Fornitore, impegnato di volta in volta nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione Contraente, non deve essere inferiore a due unità per ogni automezzo.

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito di patentino ADR (D.M. 15/05/1997 s.m.i.).

#### **7.2.3.1.3 Smaltimento dei rifiuti**

La destinazione del trasporto dovrà essere un impianto di trattamento autorizzato (ai sensi del dlgs 152/2006) allo smaltimento definitivo o al recupero (riciclaggio) dei rifiuti speciali.

#### **7.2.3.1.4 Assistenza alla P.A.**

Il Fornitore dovrà fornire l'assistenza all'Amministrazione Contraente (produttore) per la conservazione ed aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e



conservazione Formulare di identificazione dei rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, etc.) in particolare il fornitore dovrà:

- supportare la P.A. nei rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani;
- effettuare la richiesta di riduzione/rimborso della TARSU proporzionale alla quantità e qualità dei rifiuti avviati al recupero (D.Lgs. 22/97, art. 49, comma 14). Tale attività è retribuita con una percentuale pari al 20% del risparmio ottenuto dall'Amministrazione Contraente stessa.
- compilare con un referente della P.A. il registro di carico e scarico, che dovrà comunque restare presso la sede di produzione del rifiuto;
- provvedere alla predisposizione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD), di cui all'art. 1 della Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 e s.m.i., precompilato e consegnarlo all'Amministrazione Contraente (produttore) in tempo utile, al fine della successiva consegna dello stesso entro i termini di legge, alla CCIAA competente per territorio<sup>11</sup>.

Il Fornitore è tenuto a prestare il proprio supporto alla compilazione e tenuta del registro di carico e scarico e alla conservazione dei formulari, tenuto conto di applicabilità e scadenze prescritte dal D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e s.m.i.

Il Fornitore si impegna a supportare la P.A. negli adempimenti conseguenti derivanti dalla normativa SISTRI.

#### **7.2.3.2 Attività straordinarie**

Rientrano tra le attività straordinarie:

- lo smaltimento delle quantità eccedenti rispetto a quanto previsto nel progetto del servizio approvato dall'Amministrazione stessa nel PSO;
- l'effettuazione di trasporti aggiuntivi rispetto al primo o rispetto al numero di trasporti previsti nel progetto del servizio approvato dall'Amministrazione stessa nel PSO e compresi nel canone delle attività ordinarie;
- lo smaltimento di tipologie di rifiuti non previste nel progetto del servizio approvato dall'Amministrazione stessa nel PSO ma comprese tra quelle indicate nell'Appendice 18.

---

<sup>11</sup> Rientra fra i compiti del Fornitore il supporto alla spedizione del MUD al catasto dei rifiuti gestito dalle Camere di Commercio delle singole province competenti



### 7.2.3.3 Specifiche del servizio

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività. Il Fornitore si assume le responsabilità previste da Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati,

Il ritiro dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dipende dal soddisfacimento dei requisiti previsti per il deposito temporaneo (art. 183 del D. Lgs. n. 152/2006).

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi devono essere prelevati dai depositi temporanei secondo il PSO approvato dal Supervisore o, quando necessario, in base alla normativa vigente.

L'Amministrazione Contraente si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D. Lgs n. 152/2006. Il fornitore, qualora previsto, dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate nel Comune.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. 152/2006 e dal D.M 17 dicembre 2009 (SISTRI) e s.m.i..

Il Fornitore deve rilasciare all'Amministrazione Contraente, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, il Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

Nel rispetto di applicabilità e scadenze previste dal D.M 17 dicembre 2009 (SISTRI) e s.m.i., il formulario di identificazione dei rifiuti è sostituito dalla Scheda Sistri. La scheda completa deve essere trasmessa dal gestore dell'impianto di recupero e smaltimento all'Amministrazione produttrice del rifiuto.

Si sottolinea che il Fornitore si fa carico di tutti gli oneri derivanti dall'adempimento della normativa nazionale di riferimento (cfr D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. e D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) e s.m.i.). Nell'eventualità in cui sia necessario lo smaltimento di rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, il Fornitore deve rispettare le disposizioni di legge previste dal Decreto Legislativo del 25 luglio 2005, n. 151, dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65 e dal D.Lgs. 205/2010 in attuazione delle direttive europee relative allo smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Devono altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (DPR 547/55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i.

Inoltre devono essere rispettate le disposizioni previste dagli articoli 217 ss del D.Lgs. 152/06 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi e, con riferimento all'eventuale attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 20 novembre 2008, n. 188 in merito all'attuazione della direttiva 2006/66/CE concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti.

### 7.2.3.4 Modalità di remunerazione

#### 7.2.3.4.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone è calcolato in base ai prezzi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare ribassati in sede di gara.

Il canone mensile è determinato secondo la seguente formula:

$$C = \left[ C_b + \left( \sum_{i=1}^n Pr_i \times Qr_i \right) + \left( \sum_{i=1}^n Pt_i \times Nt_i \right) + \left( \sum_{i=1}^n Pc_i \times Nc_i \right) \right] / 12$$



dove:

$C$  = canone mensile

$C_b$  = Canone annuo base comprensivo di fornitura contenitori e n° 1 trasporto annuo con automezzo fino a 3,5 mc o con automezzo fino a 18 mc;

$Pr_i$  = prezzo unitario relativo allo smaltimento della tipologia di rifiuto i-esima indicato nell'Appendice 18 al netto del ribasso offerto in sede di gara

$Qr_i$  = quantità stimata annua da smaltire della tipologia di rifiuto i-esima;

$Pt_i$  = prezzo unitario relativo al singolo trasporto aggiuntivo/diverso al netto del ribasso offerto in sede di gara

$Nt_i$  = Numero trasporti aggiuntivi/diversi;

$Pc_i$  = prezzo unitario annuo relativo al noleggio del contenitore dell'area di deposito temporaneo, della tipologia i-esima, al netto del ribasso offerto in sede di gara;

$Nc_i$  = Numero contenitori dell'area di deposito temporaneo, della tipologia i-esima.

Nel caso in cui le quantità di prodotto smaltite per una o più tipologie siano inferiori a quelle indicate per la determinazione del canone si procederà ad un conguaglio ed all'emissione di una nota di credito a favore della P.A..

Qualora l'Amministrazione non sia in grado di indicare dati attendibili sulle quantità da smaltire (es. nuova Amministrazione senza dati storici), il canone base sarà costituito dalla sola componente  $C_b$  relativa alla fornitura dei contenitori e l'effettuazione di un ritiro annuo. L'attività di smaltimento sarà in questo caso considerata attività straordinaria.

#### **7.2.3.4.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai prezzi predefiniti indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### **7.2.4 SERVIZIO DI GIARDINAGGIO**

Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie, viene erogato su tutte le aree a verde specificate nel Verbale di Consegna.

Nella denominazione "aree a verde" sono compresi tappeti erbosi, giardini, piante, prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio.

Si fa presente che sono a carico del Fornitore, sia per le attività ordinarie che per quelle straordinarie, tutti i prodotti di consumo quali ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi nonché le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività.

Sono inoltre a carico del Fornitore la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalla lavorazione delle aree verdi, nonché la pulizia dei luoghi secondo quanto previsto dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152 recante norme in materia ambientale.

È onere dell'Amministrazione Contraente:

- la messa a disposizione del Fornitore di un adeguato impianto di irrigazione;
- la fornitura di energia elettrica per il funzionamento di qualsiasi apparecchiatura necessaria allo svolgimento del servizio.

Non sono comprese nel servizio di giardinaggio le attività da eseguirsi ove sussistano condizioni particolari quali, ad esempio: alberature secolari e/o di particolare pregio, estensioni notevoli di aree a verde, alberature in numero elevato, etc.



#### **7.2.4.1 Rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM)**

Il servizio di giardinaggio deve essere svolto in conformità ai requisiti minimi e clausole contrattuali 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) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it/> nella sezione dedicata al Green Public Procurement.

L'allegato 1 al Decreto definisce i Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di gestione del verde pubblico, per l'acquisto di ammendanti, acquisto di piante ornamentali e impianti di irrigazione 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 Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Il rispetto dei requisiti e delle clausole contrattuali deve essere assicurato secondo le modalità previste dal DM 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) sopra richiamato.

#### **7.2.4.2 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie, finalizzate al mantenimento in buone condizioni di tutte le aree a verde di cui sopra, comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la manutenzione delle aree a verde, ovvero il mantenimento in buone condizioni del verde oggetto del servizio ed in particolare la rigenerazione di tutti i prati, aiuole e siepi oltre alle normali potature di tutte le essenze arboree;
- la cura delle piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio;
- il rimpiazzo delle piante arboree, arbustive, o tappezzanti del tipo, dimensioni e forma simili a quelle che dovessero seccarsi per cause naturali o imprevedibili, ad eccezione di cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, etc.;
- la fornitura delle sementi;
- il controllo della stabilità delle piante, con comunicazione tempestiva al Supervisore di eventuali necessità di cura, abbattimento o di altra attività da adottarsi sulle piante pericolanti;
- la manutenzione degli strumenti utilizzati per l'erogazione del servizio e delle strutture di complemento (recinzioni, cordoli, vasi etc.);
- il conferimento dei rifiuti derivanti dalle lavorazioni oggetto del servizio, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in merito allo smaltimento dei rifiuti urbani (D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), ferme restando le 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);
- la corretta gestione di eventuali impianti di irrigazione.

Il Fornitore deve adottare pratiche di irrigazione che consentano una riduzione del consumo di acqua ivi inclusa la pacciamatura, almeno nelle zone interessate da eccessiva evaporazione. Lo stesso è inoltre tenuto a prendere visione degli impianti di irrigazione esistenti e provvedere, qualora lo ritenga necessario per garantire il livello di servizio desiderato, alla messa in opera eventuale di impianti non stabili ma efficienti per l'irrigazione di tutte le aree verdi oggetto dell'appalto, senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione Contraente. L'impianto di irrigazione non stabile deve consentire di regolare il volume di acqua nelle varie zone, essere dotato di temporizzatori regolabili per programmare il periodo di irrigazione e di igrometri per misurare l'umidità del terreno (o pluviometri per misurare il livello di pioggia) e bloccare automaticamente l'irrigazione quando l'umidità del terreno è sufficientemente elevata. Stessa strumentazione dovrà essere installata sugli impianti esistenti.

Qualora si verificano carenze di afflussi idrici, le irrigazioni devono essere comunque garantite ed effettuate dal Fornitore anche con ausilio di autobotti.

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



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

- estensione dell'area;
- i/il tipi/o di coltura presente, specificando per quelle alberate e/o arbustive il numero e le caratteristiche vegetative;
- l'ubicazione delle stesse.

#### **7.2.4.2.1 Specifiche del servizio**

Le attività di manutenzione delle aree a verde devono essere effettuate dal Fornitore secondo le migliori tecniche di giardinaggio e devono garantire sempre un adeguato decoro e standard qualitativo.

Le attività possono essere effettuate tutti i giorni compreso il sabato, con esclusione delle sole giornate festive del calendario.

Le irrigazioni devono essere effettuate preferibilmente in orario serale o primo mattino, con la frequenza necessaria al perfetto mantenimento di tutte le piante e superfici erbose per tutto il periodo dell'anno secondo le necessità.

Le fasce orarie di lavoro devono essere comunque concordate tra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore nel PDA. L'Amministrazione Contraente si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi.

All'interno dell'Appendice 1 allegata al Capitolato viene riportato l'elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività comprese tra quelle ordinarie con l'indicazione delle relative frequenze consigliate.

Il Fornitore deve provvedere all'esecuzione di tutte le attività di cui all'Appendice 1 allegata al Capitolato, secondo le specifiche tecniche e le modalità nel seguito dettagliate.

#### **Prati e Superfici erbose:**

- *Il taglio* del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, muniti di raccogliatore; 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 avviene a mano e con decespugliatori. Sfalcio, rasatura e sgombero delle erbe devono essere effettuati tutto l'anno 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;
- *La concimazione* delle superfici a verde va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici, ove possibile, ed a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti sulla base di un'analisi preliminare, fatta sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione, 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;
- *La scarificazione* del tappeto erboso deve essere eseguita, con apposita attrezzatura, all'inizio della primavera quando i tappeti erbosi necessitano della ripulitura dallo strato muscinale e dai residui vegetali indecomposti. Tale operazione deve essere effettuata prima della concimazione: devono essere comunque somministrati q.li 1,5/ha di concime (15.5.30 + micro elementi a lenta cessione) addizionati con il 30% di sostanza organica;
- *L'aerazione* del tappeto erboso va eseguita all'inizio dell'autunno mediante idonea macchina carotatrice e ricaricato con miscela formata da sabbia all' 80% e torba e con apporto di q.li 2,5/ha di concime organico minerale a basso titolo di azoto solfato di ferro 2 kg./40 mq. In tutte le zone



con formazione di strati muscinali molto compatti detta operazione può essere necessaria anche in altri periodi dell'anno ed ordinata dal Supervisore ma non deve comportare costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente;

- *La raccolta* delle foglie e dei rifiuti deve essere eseguita tempestivamente e con cura: tutte le foglie delle piante spoglianti o sempreverdi, cadute a fine ciclo vegetativo o giornalmente sui prati e sulle aree oggetto d'appalto, devono essere raccolte con cura, quotidianamente e comunque sempre prima del taglio dell'erba e portate alle discariche autorizzate fornendo la documentazione del trasporto al Supervisore. Parimenti, tutti i rifiuti organici ed inorganici presenti sui prati e su tutte le aree oggetto di appalto, per qualsiasi motivo, devono quotidianamente essere raccolti e trasportati alle discariche autorizzate;
- *La disinfezione* del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide con uso di mezzi meccanici ove possibile, ed 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. E' consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge. Il Fornitore è tenuto a comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia. L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti;
- *La bucatatura* delle superfici a verde deve essere eseguita con mezzi meccanici ove possibile e con attrezzi manuali per le restanti zone; l'operazione deve essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dall'Amministrazione Contraente;
- *La ricarica* delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici, ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici.

#### Aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee

- *Scerbatura*. Nelle aiuole e nei giardini pensili deve essere effettuata costantemente la scerbatura in modo da eliminare le specie infestanti e rimuovere periodicamente le inflorescenze stagionali sostituendo costantemente quelle appassite o mancanti.
- *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. Tale trattamento deve essere effettuato utilizzando prodotti ammessi dalla vigente legislazione.

#### Alberi e superfici alberate<sup>12</sup>:

- *Controllo della stabilità*. Il Fornitore deve eseguire costantemente il monitoraggio ed il controllo scrupoloso della stabilità delle essenze arboree ed in particolare degli alberi ad alto fusto, provvedendo a comunicare per iscritto, con una dettagliata relazione, la rilevata instabilità di essenze arboree e predisponendo un progetto per l'eventuale ancoraggio;
- *La concimazione delle piante ed arbusti* deve essere eseguita mediante irrorazione di idonei fitofarmaci; sono compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione e la tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci devono essere eseguiti da personale specializzato, che si deve attenere, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti

---

<sup>12</sup> Esemplari fino a 10 metri di altezza e un diametro di chioma fino a 8 metri





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;

- *Rimozione materiale a seguito di cadute accidentali, o intenzionali.* 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 Supervisore. Se la caduta dovesse verificarsi in un giorno festivo e l'albero ostruisse o comunque costituisse pericolo il Fornitore dovrà provvedere, nonostante la festività, alla rimozione immediata;
- *Potatura secca o invernale.* La potatura secca deve essere iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Supervisore. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere 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 e degli arbusti deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante. Sono compresi gli oneri della rimozione tempestiva dei nidi di processionaria, della raccolta e del trasporto di tutti i materiali di risulta fuoriusciti dalla lavorazione;
- *Trattamenti 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. 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). Il trattamento contro la *tameteopea phytolampa* (processionaria dei pini) deve essere effettuato annualmente nel periodo di settembre-ottobre, con insetticida biologico e, qualora in primavera si presenti il persistere dei "bozzoli" della malattia, è obbligo del Fornitore ripetere il trattamento senza oneri aggiuntivi. I trattamenti antiparassitari, sia profilattici che terapeutici, devono svolgersi sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive;
- *Spollonatura.* Le piante soggette ad emettere polloni (specialmente i tigli) durante il periodo vegetativo devono essere costantemente ripulite al colletto ed alla base del tronco;
- *Buche di convoglio.* Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura;
- *Mantenimento sostegni di pianta.* I sostegni tutori a guida di piante e i cavi di ancoraggio 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;
- *Raccolta pigne dei pini.* 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 smaltimento.

#### Siepi e cespugli in forma libera<sup>13</sup>:

- *Potatura secca o invernale.* La potatura secca delle siepi e dei cespugli viene iniziata in generale entro il mese di Gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Supervisore. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere 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;
- *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. Cespugli, arbusti e siepi vanno potati anche più volte

---

<sup>13</sup> Altezza massima 2 metri e larghezza media 1 metro



l'anno al fine di mantenere sempre la forma naturale o forzata e facilitare fioriture e sviluppo vegetativo;

- *Buche di convoglio*. Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura;
- *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. I trattamenti anticrittogamici e antiparassitari 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). I trattamenti antiparassitari, sia profilattici che terapeutici, devono essere effettuati sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive.

Il numero di attività annue, indicate nelle tabelle dell'Appendice 1 al presente Capitolato, deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno del Fornitore di mantenerle, comunque, nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si renda a tal fine necessario.

Con riferimento alle attività eseguite sulle piante interne, le operazioni di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, a titolo descrittivo e non esaustivo, devono essere eseguite secondo la necessità derivante dalle caratteristiche vegetative dell'essenza.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione essenze fiorifere, etc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici; inoltre, qualora tale attività non sia da intendersi compresa nel canone, ma da compensarsi a parte in quanto attività extra-canone, deve esserne preventivamente concordato il costo. In tal caso il Fornitore può dare corso all'attività solo in seguito all'approvazione del relativo ODA.

L'attivazione e la disattivazione dell'impianto di irrigazione si intende sotto la responsabilità del Fornitore. Le quantità di acqua utilizzate nei vari periodi devono essere preventivamente concordate con l'Amministrazione Contraente. Il Fornitore si impegna, inoltre, a segnalare tempestivamente al Supervisore eventuali guasti nell'impianto di irrigazione.

I materiali di risulta devono essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dalle attività.

#### **7.2.4.2.2 Ulteriori specifiche**

Il Fornitore è tenuto ad effettuare anche le seguenti attività:

- *Manutenzione cordoli e aree inghiaiate*. Cordoli e perimetri delimitanti le aiuole e le aree inghiaiate o pavimentate nel verde vanno mantenuti costantemente diserbati sia chimicamente che manualmente. Le riquadrature dei marciapiedi, ove sono a dimora alberi e cespugli vanno mantenute costantemente pulite da rifiuti e diserbate. La superficie delle strade/viali e vialetti deve essere mantenuta, ove previsto e su richiesta dell'Amministrazione Contraente, con uno strato di almeno 2 cm di brecciolino fino da giardino che dovrà essere fornito dal Fornitore e sparso su viali e piazzali in modo uniforme.
- *Manutenzione delle recinzioni in legno*. Le attività di manutenzione devono riguardare sia le recinzioni in legno già esistenti sia quelle che dovessero essere realizzate successivamente.
- *Manutenzione piante in vaso*. Le essenze a dimora nei vasi, fioriere e cassette vanno mantenute nelle migliori condizioni, secondo le tecniche di coltivazione correnti, curando in particolare la scerbatura dei contenitori, nonché il reintegro delle essenze secche e la pulizia giornaliera dei vasi da eventuali carte e oggetti vari.
- *Manutenzione delle piante tappezzanti*. Tutte le specie tappezzanti devono essere mantenute costantemente scerbate, pulite da foglie, carta od altro e alle stesse devono essere effettuate tutte le cure necessarie oltre a quelle già previste quali irrigazioni, concimazioni, potature, trattamenti antiparassitari e raschiature.



I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici devono essere effettuati con appositi strumenti per raggiungere tutte le parti dell'albero, comprese le chiome più alte e le zone non accessibili da automezzi.

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 Supervisore 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.

#### **7.2.4.3 Attività straordinarie**

Rientrano tra le attività straordinarie quelle a richiesta eventualmente necessarie per specifici allestimenti, con fioriere e piante di ornamento, delle zone di pertinenza dell'Amministrazione Contraente interessate dallo svolgimento di eventi e/o manifestazioni.

Tali prestazioni sono di seguito elencate a titolo esemplificativo e, comunque, non esaustivo:

- spostamento di vasi e fioriere, presenti in qualsiasi zona di pertinenza dell'Amministrazione Contraente, nella zona interessata dall'evento/ manifestazione;
- trasporto di fiori e piante dall'esterno fino alla zona interessata dall'evento/manifestazione;
- allestimento della zona interessata dall'evento/manifestazione secondo le specifiche impartite;
- ripristino delle condizioni iniziali.

#### **7.2.4.4 Modalità di remunerazione**

##### **7.2.4.4.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone è calcolato in funzione delle tipologie di colture presenti come specificato nel PDA e dei relativi prezzi predefiniti offerti di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare ribassati in sede di gara.

$$C = \left[ \sum_1^n (P_i \times c_i) \right] / 12$$

dove:

C= canone mensile

$P_i$  = prezzo unitario annuo per la tipologia di coltura "i" al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$c_i$  = consistenza della coltura in funzione dell'i-esimo tipo di coltura (mq di superficie erbosa, metri lineari di siepi, numero di alberi).

#### **Esempio**

Nel caso di un giardino con 250 metri quadrati a prato, una siepe di 90 metri lineari, 4 alberi di altezza inferiore ai 10 metri il canone è così calcolato:

$$\text{Canone} = (A \times 250) + (B \times 90) + (C \times 4) / 12$$



dove:

A = €/anno "Prati e superfici erbose " al netto del ribasso (rif. Allegato 10)

B = €/anno "Siepi/cespugli in forma libera " al netto del ribasso (rif. Allegato 10)

C = €/anno "Alberi e superfici alberate " al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### **7.2.4.4.2 Attività straordinarie**

Tutte le attività di cui al paragrafo 7.2.4.2 vengono liquidate secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare di gara.

### **7.2.5 SERVIZIO DI PRESIDIO DI PULIZIA**

Il servizio di Presidio di Pulizia potrà essere ordinato ed attivato solo nella modalità di erogazione Facility Management.

Tuttavia qualora l'Amministrazione, pur avendo attivato i servizi nella modalità Facility Management Light, decida di attivare il servizio di presidio di Pulizia, dovrà darne precisa motivazione all'interno del PSO (cfr. paragrafo 5.5.2.2). Da tale motivazione dovranno emergere in maniera oggettiva gli aspetti tecnici ed economici che hanno determinato la scelta di derogare dall'obbligo imposto.

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

Il personale dedicato all'attività di Presidio durante l'orario di servizio dovrà essere a completa disposizione dell'Amministrazione Contraente per effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che verranno richieste.

Il servizio prevede attività ordinarie e straordinarie.

#### **7.2.5.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie e le condizioni di esecuzione che il personale dedicato al presidio fisso svolgerà, dovranno essere concordate congiuntamente dall'Amministrazione Contraente e dal Fornitore in fase di redazione del PDA e nel rispetto della normativa vigente.

L'Amministrazione Contraente potrà definire il numero del personale di Presidio di Pulizia e l'orario di presidio in funzione delle proprie necessità.

Si precisa che il personale dedicato al presidio fisso non potrà svolgere attività ordinarie di pulizia comprese nel canone.

#### **7.2.5.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono costituite da attività non programmabili e svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente 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 Contraente di uno o più lavoratori al fine di garantire la continuità del servizio di Pulizia.

Resta inteso che, in caso di esecuzione di eventuali attività straordinarie relative ai servizi di pulizia ed eseguite dal personale del presidio fisso, deve essere dedotto, dal corrispettivo dovuto per l'attività, il costo della manodopera.

#### **7.2.5.3 Modalità di remunerazione delle attività**

##### **7.2.5.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.



Tale canone è determinato sulla base delle ore/uomo richieste al mese, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare di gara, ribassati in sede di Offerta Economica secondo la seguente formula:

$$C_{pp} = p \times n$$

dove:

$C_{pp}$  = canone mensile

$p$  = prezzo orario della manodopera al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare sez. 3.1)

$n$  = ore/uomo di presidio richieste al mese

A tale proposito si chiarisce che il numero di ore mensile è determinato dal numero di addetti richiesti per il numero di ore di presidio richieste nel mese di riferimento.

#### **7.2.5.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone.

L'importo delle attività straordinarie del presidio fisso è determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.1) al Disciplinare di gara.

Pertanto il costo delle attività straordinarie sarà determinato moltiplicando le ore di presidio richieste per i prezzi unitari.

### **7.3 ALTRI SERVIZI OPERATIVI**

Nella categoria Altri Servizi sono compresi:

- 1) Servizio di Reception
- 2) Servizio di Facchinaggio interno
- 3) Servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi.

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 della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

#### **7.3.1 SERVIZIO DI RECEPTION**

Il servizio consiste nella presenza di personale all'ingresso degli edifici, durante orari che dovranno essere stabiliti nel PDA, con il compito di:

- 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 e anti-intrusione, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti



degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile.

- 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.);
- assistenza alle attività didattiche delle Università;
- custodia e conduzione delle attrezzature didattiche delle Università.

Il servizio deve essere erogato come richiesto dall'Amministrazione Contraente secondo l'orario e il calendario specificato nel PDA.

Gli addetti al servizio di Reception devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

Il servizio comprende attività ordinarie e straordinarie a richiesta.

#### **7.3.1.1 Attività ordinarie**

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere, ricordando che comunque il mansionario dettagliato 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;
- registrazione dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici nell'apposito registro;
- congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici al Supervisore o a persona da lui incaricata;
- 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);
- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- ricezione e smistamento della posta;
- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-allagamento, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di Sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- 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;



- 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;
- gestione di prima assistenza, aiuto e trasporto per utenti diversamente abili;
- verifica su tutti gli stabili e gli spazi esterni attraverso periodici giri di controllo con relativa comunicazione di eventuali anomalie agli uffici preposti
- assistenza alle biblioteche, supporto al servizio distribuzione e ritiro libri;
- assistenza e distribuzione della corrispondenza compresa l'effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna di documenti;
- attività di assistenza, conduzione delle attrezzature video ed amplificazione.
- 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;
- varie ed eventuali da concordare con il Supervisore.

### **7.3.1.2 Attività straordinarie**

Sono tutte le attività di cui al punto precedente, il cui svolgimento viene richiesto, tramite ODA, dall'Amministrazione Contraente in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel PDA.

### **7.3.1.3 Modalità di remunerazione**

#### **7.3.1.3.1 Attività ordinarie**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone viene determinato in funzione del numero di ore/uomo mensili richieste, come specificato nel PDA, e dei corrispettivi della manodopera, di cui all'Allegato 10 sezione 3.2 al Disciplinare, ribassati in sede di offerta, secondo la seguente formula:

$$C = p \times o$$

dove:

C= canone mensile

p= corrispettivo della manodopera di cui all'Allegato 10 (sezione 3.2) al Disciplinare di gara

o = ore\uomo di servizio richieste al mese

Si precisa che i corrispettivi ora-uomo sono onnicomprensivi di tutti i costi (attrezzature, struttura, etc.) necessari per l'espletamento del servizio.

#### **7.3.1.3.2 Attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai corrispettivi della manodopera, di cui all'Allegato 10 sezione 3.2, ribassati in sede di Offerta Economica.

Si precisa che i costi ora-uomo sono onnicomprensivi di tutti i costi (attrezzature, struttura, etc.) necessari per l'espletamento del servizio.

## **7.3.2 FACCHINAGGIO INTERNO**

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e



attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di attività richiesta.

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'Amministrazione Contraente, in funzione delle richieste e di prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e può essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Si precisa che il servizio prevede esclusivamente attività straordinarie a richiesta.

#### **7.3.2.1 Attività straordinarie**

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti;
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- smontaggio arredi;
- trasporto e consegna al luogo di destinazione;
- rimontaggio degli arredi;
- riposizionamento degli arredi;
- disimballaggio del contenuto degli arredi e riposizionamento negli stessi arredi;
- verifiche del corretto montaggio degli arredi e collaudi finali;
- ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti.

#### **7.3.2.2 Specifiche del servizio**

I colli da spostare sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiti da:

- a) minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste;
- b) arredi e attrezzature (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.).

I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dal Fornitore.

In caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, etc.) sarà cura e responsabilità del Fornitore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

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 Contraente 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.

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 Contraente.

#### **7.3.2.3 Attrezzature e macchinari**

Le attrezzature e i macchinari necessari per lo svolgimento del servizio sono forniti dal Fornitore a proprio





carico e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

#### **7.3.2.4 Modalità di attivazione del servizio**

Il servizio di Facchinaggio interno viene gestito con ODA attraverso la procedura indicata al paragrafo 5.7.2.2 con le ulteriori specifiche di seguito descritte.

L'Amministrazione Contraente, almeno 72 ore prima dell'attività richiesta, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore è tenuto a predisporre nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta di ODA da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni devono comprendere:

- 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);
- 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, il Supervisore deve, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti ODA mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività straordinarie (rif. paragrafo 5.7.2.2.1).

Ricevuta l'approvazione da parte del Supervisore, il Fornitore da inizio alle attività come da programma e secondo le modalità e l'importo concordati.

#### **7.3.2.5 Modalità di remunerazione**

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai corrispettivi della manodopera, di cui all'Allegato 10 sezione 3.2, ribassati in sede di Offerta Economica.

Si precisa che il costo ora-uomo è onnicomprensivo di tutti i costi (attrezzature, struttura, etc.) necessari per l'espletamento del servizio.

### **7.3.3 FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI**

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi di facchinaggio, trasporto e trasloco di arredi e dotazioni d'ufficio tra le diverse sedi, o presso i luoghi che l'Amministrazione Contraente dovesse indicare.

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite, ovvero da definire, a seconda della tipologia di attività richiesta.

Si precisa che il servizio prevede esclusivamente attività straordinarie a richiesta.

#### **7.3.3.1 Attività straordinarie**

Si riporta nel seguito un elenco, esemplificativo e non esaustivo, di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi;
- definizione delle specifiche delle attività;
- imballo del contenuto degli arredi;



- smontaggio arredi;
- prelevamento degli arredi e dotazioni d'ufficio dall'immobile originario;
- carico e scarico dei materiali per il trasloco;
- riallocazione degli stessi all'immobile di destinazione;
- aggiornamento delle segnaletiche interne;
- piano di comunicazione interno;
- assistenza e coordinamento delle movimentazioni.

### **7.3.3.2 Specifiche del servizio**

Le attività potranno svolgersi sia durante l'ordinario orario di lavoro che in ore straordinarie (serali, prefestive e festive) senza che ciò dia titolo ad alcuna richiesta di compenso supplementare.

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per l'effettuazione del trasloco, supervisione e personale competente, nonché mezzi idonei.

L'Amministrazione Contraente, prima dell'esecuzione delle attività di movimentazione, compila una scheda, definita "di movimentazione beni e arredi", nella quale vengono quantificati preventivamente gli articoli da movimentare nonché il luogo di prelievo e di consegna degli stessi.

A prestazione avvenuta, è cura del Fornitore, per ciascuna scheda, verificare la rispondenza delle quantità degli articoli effettivamente movimentati rispetto a quelli indicati, riportare eventuali variazioni e sottoporla all'Amministrazione Contraente per il benessere.

Il Fornitore deve prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e deve dunque tenere in considerazione tutti i possibili problemi quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli eventualmente derivanti dalle caratteristiche degli accessi, dalla portata dei pavimenti, dalle dimensioni e dai pesi delle apparecchiature.

Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo), nonché gli imballaggi speciali per l'idonea protezione di PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili saranno forniti dal Fornitore, con un anticipo minimo di due giorni sulla data del trasloco.

Il Fornitore deve, inoltre, prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e segnalare ogni danno eventualmente preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.

### **7.3.3.3 Modalità di attivazione del servizio**

Il servizio viene gestito con ODA attraverso la procedura indicata al paragrafo 5.7.2.2 con le ulteriori specifiche di seguito descritte.

L'Amministrazione Contraente, almeno 96 ore prima dell'attività richiesta, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore predispone nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta di ODA, da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni devono comprendere:

- 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, il Supervisore deve, comunque,



accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti ODA mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extracanone (rif. paragrafo 5.7.2.2.1).

#### 7.3.3.4 Modalità di remunerazione

Il corrispettivo dovuto è calcolato utilizzando i corrispettivi della manodopera, di cui all'Allegato 10 sezione 3.2, ribassati in sede di Offerta Economica per le ore effettivamente lavorate, con l'aggiunta del solo costo relativo al noleggio dei mezzi di trasporto necessari (ricavato dai Listini di cui all'Allegato 10 al Disciplinare al netto dei ribassi offerti) per le ore del loro utilizzo.

## 8 PREZZI DEI SERVIZI

All'interno dell'Allegato 10 al Disciplinare sono riportati:

- i prezzi predefiniti dei servizi;
- il dettaglio dei Listini DEI da utilizzarsi;
- la modalità di applicazione dei corrispettivi Manodopera.

I prezzi indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare 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 della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

### 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 Disciplinare, ribassati in sede di offerta economica.

Tali prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:

- i canoni mensili dei Servizi di Governo di cui al paragrafo 6;
- i canoni mensili delle attività ordinarie relative ai Servizi di manutenzione di cui al paragrafo 7.1;
- i canoni mensili delle attività ordinarie relative ai Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale, di cui al paragrafo 7.2.

In riferimento alla possibilità di attivare la Convenzione nella modalità Facility Management o Facility Management Light, si precisa che i prezzi predefiniti dei servizi possono o meno variare in funzione della modalità di erogazione attivata, come indicato nella seguente tabella:

	Servizio	Prezzi indifferenziati per entrambe le modalità	Prezzi per modalità Facility Management	Prezzi per modalità Facility Management Light
servizi di Governo	Implementazione e Gestione del Sistema Informativo	✓		



	Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica		✓	✓
	Gestione del Call Center	✓		
	Gestione e Ottimizzazione Utenze <sup>14</sup>		✓	
	Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi <sup>15</sup>		✓	
Servizi di Manutenzione	Manutenzione Impianti Elettrici		✓	✓
	Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari		✓	✓
	Manutenzione Impianti di Riscaldamento		✓	✓
	Manutenzione Impianti di Raffrescamento		✓	✓
	Manutenzione Impianti Elevatori		✓	✓
	Manutenzione Impianti Antincendio	✓		
	Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi		✓	✓
	Manutenzione Reti		✓	✓
	Minuto Mantenimento Edile	✓		
Servizi di Pulizia ed igiene ambientale	Servizio di Pulizia	✓		
	Servizio di disinfestazione	✓		
	Servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali	✓		
	Servizio di Giardinaggio	✓		

Per i servizi per i quali sono previsti prezzi differenziati per le due modalità di erogazione, il Fornitore dovrà offrire in fase di offerta economica un ribasso ai prezzi a base d'asta per la determinazione del canone per il servizio in modalità di erogazione Facility Management e dovrà inoltre offrire un ribasso aggiuntivo che, sommato al primo, determinerà il canone per la modalità di erogazione Facility Management Light.

La validità di tali prezzi al netto del ribasso è, per le attività a canone, annuale. Ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento del canone in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente.

Si precisa che i prezzi da utilizzarsi per la definizione di ogni OPF, dovranno essere quindi quelli vigenti alla data di presentazione del PDA. Il primo aggiornamento verrà effettuato, con formale comunicazione del Fornitore all'Amministrazione Contraente, dopo 12 mesi dalla stipula dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

## 8.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI A MISURA, IN ECONOMIA E/O A CORPO

Per la determinazione del:

- corrispettivo delle attività straordinarie relative ai Servizi di manutenzione di cui al paragrafo 7.1,

<sup>14</sup> Servizio non attivabile in modalità Facility Management Light

<sup>15</sup> Servizio non attivabile in modalità Facility Management Light



qualora sia presente il corrispettivo per “opera compiuta” (cfr. par. 8.2),

- computo dei soli “noli” di attrezzature che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle attività straordinarie relative ai servizi operativi,

devono essere utilizzati i listini editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) “Prezzi Informativi dell’edilizia” al netto dei ribassi effettuati in sede di Offerta.

Si precisa che il corrispettivo delle attività straordinarie relative ai Servizi di manutenzione di cui al paragrafo 7.1 sarà determinato come di seguito indicato:

1. in primo luogo, ove presente, viene applicato il corrispettivo per “opera compiuta” previsto nei listini DEI, al netto del ribasso offerto in sede di gara;
2. nel caso in cui non fosse presente nei listini DEI il corrispettivo per “opera compiuta”, il corrispettivo dell’intervento è determinato sommando il costo della mano d’opera necessaria per la posa, calcolato secondo quanto previsto al successivo paragrafo 8.3, al costo di acquisto del materiale/ricambio/componente utilizzato, come riportato nella relativa fattura, incrementato del 5%. Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari vanno compensati con i prezzi indicati nei Listini DEI al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a canone, il valore dell’attività deve comunque essere quella del canone previsto nella Convenzione.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell’attività ad opera del Supervisore, 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.

## 8.3 CORRISPETTIVI MANODOPERA

### 8.3.1 SERVIZI MANUTENTIVI E DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Il costo della mano d’opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione:

- del corrispettivo extra canone delle sole attività straordinarie relative ai servizi manutentivi qualora l’attività sia gestita in economia;
- del corrispettivo per i servizi di presidio tecnologico e di presidio di pulizia;
- del corrispettivo relativo ad attività ordinarie integrative e straordinarie per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione euro/ora;
- del corrispettivo euro/ora per le attività di giardinaggio (relativamente alle attività straordinarie).

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell’ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall’utile d’impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (costi generali e utile d’impresa).

#### **Esempio**

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a *CM*, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo euro/ora da utilizzare sarà pari a:



$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - 0,1)]$$

### 8.3.2 ALTRI SERVIZI

Il costo della mano d'opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione dei corrispettivi relativi ai seguenti servizi:

- Servizio di reception;
- Servizio di facchinaggio interno;
- Servizio di facchinaggio esterno/traslochi.

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo percentuale pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile di impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Per ogni servizio è prevista, tuttavia, una quota parte dei costi generali non ribassabile. In particolare:

- per il servizio di Reception la percentuale non ribassabile è pari al 2%;
- per il servizio di Facchinaggio Interno la percentuale non ribassabile è pari al 3%;;
- per il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi la percentuale non ribassabile è pari al 5%.

Pertanto il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al:

- 26,70 % (ovvero 28,70% - 2%) per il servizio di Reception;
- 25,70 % (ovvero 28,70% - 3%) per il servizio di Facchinaggio Interno;
- 23,70 % (ovvero 28,70% - 5%) per il servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi.

#### *Esempio*

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a  $CM$ , ed il ribasso proposto per il servizio di reception in sede di offerta è pari al 15%, il prezzo euro\ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + (CM \times 0,02) + [CM \times 0,267 \times (1 - 0,15)]$$

## 9 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

### 9.1 VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO EFFETTIVO

Mensilmente, a cura del Fornitore, deve essere valutato, per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi, il livello effettivo del servizio erogato.

Il Livello di Servizio effettivo sarà calcolato come segue:

$$LS_E = \frac{\sum_1^n LS_i \times C_i}{\sum_1^n C_i}$$



dove:

$LS_E$  = Livello di Servizio effettivo

$LS_i$  = Livello di Servizio relativo al servizio i-esimo

$C_i$  = Peso del servizio i-esimo

$n$  = Numero di servizi attivati per i quali è previsto il calcolo dell'indicatore

I pesi da attribuire ai singoli servizi sono attribuiti dal Supervisore così come previsto nel Piano dettagliato delle attività.

### 9.1.1 LS DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER

Fermo restando che l'attivazione del Call Center deve essere garantita nei tempi definiti al paragrafo 6.3 e che il funzionamento dello stesso deve rispettare l'orario concordato con l'Amministrazione Contraente, mensilmente a cura del Fornitore, deve essere calcolato un indicatore che misuri il numero di chiamate in cui è stata data risposta entro 30 secondi in orario di ufficio.

In particolare il livello di servizio  $LS_{CC}$  è misurato come:

$$LS_{CC} = \frac{N_{cr}}{N_c}$$

dove:

$N_{cr}$  = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese di riferimento a cui è stata data risposta entro 30 secondi;

$N_c$  = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese.

In caso di  $N_c = 0$ , si pone  $LS_{CC}$  pari a 1.

### 9.1.2 LS DEL SERVIZIO DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

La capacità di pianificazione e la programmazione sarà valutata mediante un opportuno indicatore in grado di misurare:

- il rispetto delle scadenze di controllo/attività previste per i servizi operativi di manutenzione;
- l'affidabilità dei programmi di attività.

In particolare il livello di servizio  $LS_{PC}$  è misurato come:



$$LS_{PC} = 1 - \left\{ 0,4 \times \frac{\sum_1^n |RAI_i|}{\sum_1^n (DPI_i)} + 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RAC_i|}{\sum_1^n (DPI_i)} \right\}$$

dove:

- $|RAI_i|$  = numero giorni di ritardo/anticipo dell'inizio dell'attività i-esima rispetto alla data prevista;
- $|RAC_i|$  = numero giorni di ritardo/anticipo della conclusione dell'attività i-esima rispetto alla data prevista;
- $DPI_i$  = durata prevista dell'attività i-esima espresso in giorni.

Se  $LS_{PC} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Ai fini dell'applicazione delle penali si fa presente che non si considera iniziata una attività, ad insindacabile giudizio del Supervisore, se questa viene sospesa dopo un inizio proforma, o comunque viene sospesa senza porre rimedio all'inconveniente riscontrato.

Rimane facoltà del Supervisore accettare ritardi nell'esecuzione delle prestazioni qualora le circostanze lo giustificano (o per cause di forza maggiore). Il giudizio in merito del Supervisore è insindacabile.

Si intendono escluse nel calcolo dell'indicatore le attività continuative e/o con frequenza inferiore a quella settimanale.

### 9.1.3 LS DEL SERVIZIO MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare il livello di servizio  $LS_{IE}$  è misurato come:

$$LS_{IE} = 1 - \left[ \left( 0,7 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right) + (0,2 \times IS_{S_{IE}}) + (0,1 \times IS_{P_{IE}}) \right]$$

dove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista i-esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia);
- $VP_i$  = valore dell'attività i-esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento;
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio.
- $IS_{S_{IE}}$  = Indicatore di soddisfazione del Supervisore per il servizio *di manutenzione impianti elettrici* determinato come specificato nel paragrafo 9.16
- $IS_{P_{IE}}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio *di manutenzione impianti elettrici* determinato come specificato nel paragrafo 9.17





Se  $LS_{IE} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli indicatori  $ISS_{IE}$  e  $ISp_{IE}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

#### 9.1.4 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI IDRICO/SANITARI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare il livello di servizio  $LS_{IS}$  è misurato come:

$$LS_{IS} = 1 - \left[ \left( 0,7 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right) + (0,2 \times IS_{S_{IS}}) + (0,1 \times ISp_{IS}) \right]$$

dove:

- $Vli$  = valore dell'attività imprevista  $l$ -esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia);
- $VPi$  = valore dell'attività  $l$ -esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento;
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio.
- $IS_{S_{IS}}$  = Indicatore di soddisfazione del supervisore per il servizio *di manutenzione impianti idrico sanitari*
- $ISp_{IS}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio *di manutenzione impianti idrico sanitari*

Se  $LS_{IS} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli indicatori  $ISS_{IS}$  e  $ISp_{IS}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.



### 9.1.5 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli attività a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

In particolare il Livello di Servizio  $LS_{IR}$  è misurato come:

$$LS_{IR} = 1 - \left[ \left( 0,4 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right) + \left( 0,4 \times \frac{TI}{TD} \right) + (0,1 \times IS_{S_{IR}}) + (0,1 \times IS_{P_{IR}}) \right]$$

dove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista  $i$ -esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'attività  $i$ -esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $IS_{S_{IR}}$  = Indicatore di soddisfazione del supervisore per il servizio di manutenzione impianti di riscaldamento
- $IS_{P_{IR}}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio di manutenzione impianti di riscaldamento

Se  $LS_{IR} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Se l'indicatore specifico  $\left[ \frac{\sum_i^{ns} VI_i}{Cm + VP_i} \right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 1.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli indicatori  $IS_{S_{IR}}$  e  $IS_{P_{IR}}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

### 9.1.6 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli attività a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità



di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

Il Livello di servizio  $LS_{IC}$  è misurato come:

$$LS_{IC} = 1 - \left(0,4 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i}\right) + \left(0,4 \times \frac{TI}{TD}\right) + (0,1 \times ISs_{IC}) + (0,1 \times ISp_{IC})$$

dove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista I-esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'attività I-esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $ISs_{IC}$  = Indicatore di soddisfazione del supervisore per il servizio di manutenzione impianti di raffrescamento
- $ISp_{IC}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio di manutenzione impianti di raffrescamento

Se  $LS_{IC} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Se l'indicatore specifico  $\left[\frac{\sum_i^{ms} VI_i}{Cm + VP_i}\right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 1.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli indicatori  $ISs_{IC}$  e  $ISp_{IC}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

### 9.1.7 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELEVATORI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli attività a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire la totale disponibilità degli impianti elevatori.

Il Livello di servizio  $LS_{EL}$  è misurato come:



$$LS_{EL} = 1 - \left[ 0,25 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} + 0,75 \times \frac{TI}{TD} \right]$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista I-esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'attività I-esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità degli impianti di sollevamento verificatesi durante l'orario lavorativo del mese I-esimo
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità degli impianti di sollevamento durante l'orario lavorativo del mese I-esimo

Se l'indicatore specifico  $\left[ \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 1.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### 9.1.8 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare il Livello di servizio  $LS_{SC}$  è misurato come:

$$LS_{SC} = 1 - \left[ \left( 0,7 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right) + (0,2 \times IS_{SC}) + (0,1 \times ISp_{SC}) \right]$$

dove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista I-esima, non inserito nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'attività I-esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di



riferimento

- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $ISs_{SC}$  = Indicatore di soddisfazione del supervisore per il servizio *di manutenzione impianti di sicurezza e controllo accessi*
- $ISp_{SC}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio *di manutenzione impianti di sicurezza e controllo accessi*

Se  $LS_{SC} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Gli indicatori  $ISs_{SC}$  e  $ISp_{SC}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

#### 9.1.9 LS DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE RETI

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare il livello di Servizio  $LS_{RT}$  è misurato come:

$$LS_{RT} = 1 - \left[ \left( 0,7 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right) + (0,2 \times ISs_{RT}) + (0,1 \times ISp_{RT}) \right]$$

dove:

- $VI_i$  = valore dell'attività imprevista I-esima, non inserita nel Programma Operativo delle Attività, effettuata nell'arco del mese (escludendo il valore delle attività in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'attività I-esima prevista nel Programma Operativo delle Attività nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $ISs_{RT}$  = Indicatore di soddisfazione del supervisore per il servizio *di manutenzione reti*
- $ISp_{RT}$  = Indicatore di soddisfazione del personale per il servizio *di manutenzione reti*

Se  $LS_{RT} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere escluse dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali attività a guasto effettuate come impreviste che erano state preventivamente segnalate dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzate sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano dettagliato delle attività. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano dettagliato delle attività, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di



Fornitura.

Gli indicatori  $IS_{RT}$  e  $ISp_{RT}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

#### 9.1.10 LS DEL SERVIZIO DI PULIZIA

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

$$LS_p = (0,7 \times IP_p) + (0,2 \times ISs_p) + (0,1 \times ISp_p)$$

dove:

$LS_p$ = Livello di Servizio relativo al servizio di pulizia

$IP_p$ = Indicatore di Prestazione del servizio di pulizia

$ISs_p$ = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di pulizia

$ISp_p$ = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di pulizia

Gli indicatori  $ISs_p$  e  $ISp_p$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

##### 9.1.10.1 Indicatore di Prestazione relativo al Servizio di Pulizia ( $IP_p$ )

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal Supervisore o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.

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

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento sarà determinato dal Supervisore che cercherà di scegliere i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività (es. se dal Lunedì al Venerdì sono previste a) attività giornaliere b) attività bisettimanali di Martedì e Giovedì c) attività trisettimanali di Lunedì, Martedì e Venerdì, sarebbe consigliabile che il Supervisore esegua l'ispezione il Martedì in modo da riuscire a verificare sia le attività giornaliere che quelle bisettimanali e trisettimanali).

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica dovranno essere quelle previste dal Programma Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

La data dell'ispezione sarà comunicata dal Supervisore al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore e l'esito complessivo del controllo verrà sottoscritto, in apposito verbale, dal Supervisore e da un responsabile incaricato dal Fornitore. I controlli effettuati devono essere formalizzati attraverso le apposite check list riportate all'interno dell'Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico.

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

Gli esiti delle ispezioni effettuate dovranno essere annotati per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

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

Le Unità di Controllo, evidenziate nelle planimetrie allegate al PDA, sono costituite da un numero definito



di ambienti appartenenti alle singole aree omogenee così come definite al paragrafo 7.2.1.1.

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, essi potranno essere suddivisi in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non potrà superare i 100 mq di superficie quindi per es. un corridoio di un piano di 250 mq determina 3 Unità di Controllo; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani ad es. una scala che collega il piano terra ed il terzo piano determina tre Unità di Controllo.

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al Supervisore il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del Supervisore, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività (rif. paragrafo 5.5.3.2).

Nell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, riporterà il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione ( *Dimensione del Campione*) fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
1 - 3	1
4 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51 - 90	13
91 - 150	20
151 - 280	32
281 - 500	50
501 - 1200	80

*Tabella 1 - Dimensione del campione*

Si precisa che la Tabella 1 - Dimensione del campione - non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 3 - Bagni ed Accessori in quanto le Unità di Controllo afferenti (Bagni, antibagni e spogliatoi) dovranno essere tutte ispezionate.

Successivamente il Supervisore sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal Supervisore ad ogni ispezione.

#### **Esempio 1**

Se per l'Area Omogenea tipo 1 - "Uffici" sono presenti 20 Unità di controllo, la dimensione del Campione da ispezionare è pari a 5 Unità di Controllo in quanto si ricade nella fascia 16-25 della Tab.2.

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

#### **Esempio 2**

Se per l'Area Omogenea tipo 3 - Bagni ed Accessori, sono presenti 10 Unità di controllo la dimensione del Campione è pari a 10 Unità di Controllo in quanto tutte le Unità di Controllo afferenti dovranno essere



sottoposte ad ispezione.

Il Supervisore provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'Unità di Gestione, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell'Appendice 2 al presente Capitolato. Il Supervisore compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il Supervisore procederà con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

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

dove

$IP_{pi}$  = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

$m$  = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

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

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{tot,i}}$$

dove:

$A_{nai}$  = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

$A_{tot,i}$  = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

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

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

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;





- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- etc.

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

Numero di Unità di Controllo valutabili ( $UdC_{val}$ )	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi ( $UdC_{cn\_max}$ )
1 - 3	0
4 - 6	1
7 - 12	2
13 - 20	4
21 - 32	5
33 - 50	10
51 - 80	14
81 - 125	21

Tabella 2 - Criteri per l'accettazione dell'attività

All'interno dell'Appendice 2 al presente Capitolato è riportato un esempio guidato del calcolo dell'Indicatore di Prestazione e dell'utilizzo della Check-List.

#### 9.1.11 LS DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

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

$$LS_d = (0,5 \times ISs_d) + (0,5 \times ISp_d)$$

dove:

$LS_d$ = Livello di Servizio relativo al servizio di disinfestazione

$ISs_d$ = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di disinfestazione

$ISp_d$ = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di disinfestazione

Gli indicatori  $ISs_d$  e  $ISp_d$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.



### 9.1.12 LS DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Raccolta e smaltimento rifiuti speciali è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_{rr} = (0,5 \times ISs_{rr}) + (0,5 \times ISp_{rr})$$

dove:

$LS_{rr}$ = Livello di Servizio relativo al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali

$ISs_{rr}$ = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali

$ISp_{rr}$ = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali

Gli indicatori  $ISs_{rr}$  e  $ISp_{rr}$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari, come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.

### 9.1.13 LS DEL SERVIZIO DI GIARDINAGGIO

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

$$LS_g = (0,5 \times ISp_g) + (0,5 \times ISp_g)$$

dove:

$LS_g$ = Livello di Servizio relativo al servizio di Giardinaggio

$ISs_g$ = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di Giardinaggio

$ISp_g$ = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di Giardinaggio

Gli indicatori  $ISs$  e  $ISp$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2

### 9.1.14 LS DEL SERVIZIO DI RECEPTION

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

$$LS_r = (0,5 \times ISs_r) + (0,5 \times ISp_r)$$

dove:

$LS_g$ = Livello di Servizio relativo al servizio di Reception

$ISs_r$ = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di Reception

$ISp_r$ = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di Reception

Gli indicatori  $ISs$  e  $ISp$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2.



### 9.1.15 LS DEL SERVIZIO DI FACCHINAGGIO INTERNO

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

$$LS_{fi} = (0,5 \times ISs_{fi}) + (0,5 \times ISp_{fi})$$

dove:

$LS_{fi}$  = Livello di Servizio relativo al servizio di Facchinaggio Interno

$ISs_{fi}$  = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di Facchinaggio Interno

$ISp_{fi}$  = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di Facchinaggio Interno

Gli indicatori  $ISs$  e  $ISp$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2

### 9.1.16 LS DEL SERVIZIO DI FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_{ft} = (0,5 \times ISs_{ft}) + (0,5 \times ISp_{ft})$$

dove:

$LS_{ft}$  = Livello di Servizio relativo al servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi

$ISs_{ft}$  = Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sul servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi

$ISp_{ft}$  = Indicatore di Soddisfazione del personale sul servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi

Gli indicatori  $ISs$  e  $ISp$  sono determinati attraverso la compilazioni di questionari come specificato nei paragrafi 9.2.1 e 9.2.2

## 9.2 INDICATORI DI SODDISFAZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione sarà determinato dai risultati di un questionario compilato dal Supervisore ( $ISs$ ) e da almeno 10 rappresentanti del personale dell'Amministrazione contraente ( $ISp$ ) individuati dal Supervisore.

### 9.2.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL SUPERVISORE ( $ISs$ )

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione del Supervisore sarà determinato dai risultati di un questionario compilato dal Supervisore.

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



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
c	Efficacia delle risposte degli operatori del Call Center	1	2	3	4
d	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

Tabella 1 - Questionario di soddisfazione del Supervisore

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Supervisore determinano l'Indicatore di Soddisfazione  $ISs_i$  secondo la seguente formula:

$$ISs_i = R/16$$

dove:

$ISs_i$  = Indicatore di soddisfazione del Supervisore relativo al servizio i-esimo

$R$  = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a d))

16 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Supervisore assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

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

### Esempio

Se il Supervisore ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario ( $R$ ) sarà pari a 12.

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

$$ISs_i = 12/16 = 0,75$$

## 9.2.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE ( $ISp_i$ )

L'Indicatore di Soddisfazione del Personale ( $ISp_i$ ) per il servizio i-esimo è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
A	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
B	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R <sub>i</sub> )					

Tabella 2 - Questionario di soddisfazione del personale

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione  $ISp_i$  secondo la seguente formula:

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

Dove:

$ISp_i$  = Indicatore di soddisfazione del personale relativo all'i-esimo servizio;

R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

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

### Esempio

Se i rappresentanti del personale che avranno compilato il questionario sono in numero pari a 12 e ipotizzando che 6 di questi ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo") e gli altri 6 ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

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

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

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

Quindi per la regola di cui sopra l'Indicatore di Soddisfazione  $ISp_i$  per il servizio i-esimo sarà pari a 1.

## 9.3 CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Mensilmente, entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica, è compito del



Fornitore redigere un report, da trasmettere all'Amministrazione, relativo al Livello di Servizio effettivo delle prestazioni erogate (cfr. par 9.1), con il dettaglio dei Livelli di servizio relativi ad ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale report avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

Il ritardo o la mancata presentazione del report di cui sopra determina l'applicazione della relativa penale indicata nel paragrafo 9.4.2 (punto 31).

L'Amministrazione Contraente, nella persona del Supervisore, può richiedere un apposito audit per la verifica delle modalità di calcolo dei Livelli di Servizio, dandone preventiva comunicazione al Fornitore entro le 12 ore antecedenti l'audit.

L'audit deve essere seguito da un verbale che deve essere controfirmato per accettazione dal Gestore del Servizio. Qualora, durante l'audit, il Fornitore rilevi nel Sistema Informativo di monitoraggio eventuali discordanze rispetto a quanto definito dal presente Capitolato, lo stesso deve intraprendere azioni correttive mirate alla risoluzione delle difformità entro un arco temporale concordato con il Supervisore. In caso di mancata attività correttiva, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

In caso di dolo o colpa grave nel calcolo del Livello di Servizio (e delle sue componenti), l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

## 9.4 PENALI

Le penali a carico del fornitore si distinguono in:

- Penali sul livello di servizio
- Altre Penali

### 9.4.1 PENALI SUL LIVELLO DI SERVIZIO

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sul Livello di Servizio Effettivo; in particolare ogni mese viene calcolata la media aritmetica del Livello di Servizio degli ultimi 3 mesi.

Tale media è raffrontata con il Livello di Servizio Obiettivo e sulla base degli scostamenti rilevati viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del contratto, il Livello di Servizio Obiettivo sarà pari a 0,90.

La metodologia applicata prevede che l'importo delle penali venga trattenuto sul canone mensile applicando la seguente formula:

$$\text{Trattenute} = P \times \sum_i^n Cm_i$$

dove:

$Cm_i$  = canone mensile dovuto per l'i-esimo degli n servizi ordinati

$P = 0,05$  se  $10\% \leq \Delta LS < 15\%$

$P = 0,08$  se  $15\% \leq \Delta LS < 20\%$

$P = 0,09$  se  $20\% \leq \Delta LS < 25\%$

$P = 0,1$  se  $25\% \leq \Delta LS < 30\%$

$P = 0,25$  se  $\Delta LS \geq 30\%$

con:



$$\Delta LS = \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^3 LS_i}{3LS_o} \right) \times 100$$

e dove:

$LS_o$  = Livello di Servizio obiettivo

$LS_E$  = Livello di Servizio Effettivo del mese I-esimo

Per la quota trattenuta, il Fornitore deve emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

Come anticipato, l'applicazione di eventuali penali ha inizio a partire dal sesto mese successivo all'inizio della fornitura di prestazioni, periodo entro il quale viene tarato il livello di servizio obiettivo.

A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

#### 9.4.2 ALTRE PENALI

Oltre alle penali sopra indicate ed a quelle previste nella Convenzione, verranno applicate penali da parte delle Amministrazioni Contraenti o di Consip S.p.A. stessa nel caso di:

	<b>IPOTESI DI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE</b>	<b>VALORE PENALE</b>
1	Ritardo nella comunicazione della validità della RPF	500,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.1.1)
2	Ritardo nel sopralluogo a seguito di RPF (valida)	250 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.1.1)
3	Ritardo nella comunicazione di capienza del massimale	500,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.1.1)
4	Ritardo nella presentazione del PSO	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2.2)
5	Ritardo nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione sul PSO	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2.3)
6	Ritardo nella presentazione del fac-simile di Atto Aggiuntivo e relativi allegati a seguito di una RdV	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.6.1)



7	Ritardo nella Consegna del Verbale di Verifica	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2.4)
8	Ritardo nella Consegna del Documento di Sintesi e Proposte migliorative	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2.5)
9	Ritardo nella presentazione del PDA	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.3.1)
10	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.5)
11	Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.1.1.2)
12	Ritardo nell'effettuazione del corso di formazione all'uso del Sistema Informativo per le Amministrazioni Contraenti	150,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.1.1.2)
13	Ritardo nell'aggiornamento dei dati sul DataBase	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.1.1.2)
14	Ritardo nella consegna dell'Anagrafica Tecnica	500,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.2)
15	Ritardo nella Consegna del piano di costituzione dell'Anagrafica Tecnica	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo per ogni elaborato grafico non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.2)
16	Ritardo nell'aggiornamento dei dati sul DataBase relativi all'Anagrafica tecnica	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.3.5)
17	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del report semestrale relativo all'Anagrafica Tecnica	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.3.5)
18	Ritardo nell'attivazione del Call Center	250,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.3)





19	Ritardo nel sopralluogo nel caso di attività di emergenza ed urgenza	100,00 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 6.3.1.1)
20	Ritardo nel sopralluogo nel caso di attività con nessuna emergenza ed urgenza	50,00 € per ogni 2 ore di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 6.3.1.1)
21	Ritardo nella consegna della proposta di ODA al Supervisore	50,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.4.1)
22	Ritardo rispetto ai tempi previsti nell'ODA di inizio e termine delle attività	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti (rif. paragrafo 6.4.1)
23	Ritardo nella consegna del POA	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.5.1.1.1)
24	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del Verbale di Controllo	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.5.1.2)
25	Ritardo nella consegna della Relazione sullo stato degli impianti relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.7.1.1)
26	Ritardo nella consegna e/o della Certificazione Energetica relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.7.1.1)
27	Ritardo nella consegna della "Relazione di verifica della regolarità esecutiva"	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.8.1)
28	Ritardo nella consegna delle "Proposte di efficientamento"	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.9.1)
29	Ritardo nella consegna della Anagrafica Arredi e della Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.10.2)
30	Ritardo nel caso di attività in Reperibilità	100,00 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 7.1.12)



31	Ritardo o mancata presentazione al Supervisore del report mensile relativo al livello di servizio delle prestazioni erogate	100,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 9.3)
32	Ritardo nella consegna e/o manchevolezze nella Relazione finale o nella reportistica per Consip S.p.A.	150,00 € per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nella consegna dei report <u>completi</u> rispetto ai termini ed alle specifiche previste, per ogni famiglia di report di cui all'Appendice 10 al presente Capitolato (rif. paragrafo 10.1)

Le penali di cui ai punti da 1, 2, 3, 4, 5, 9 e 32 sono applicate dalla Consip S.p.A; le penali di cui ai punti da 6 a 31 sono applicate dall'Amministrazione Contraente come specificato nell'Appendice 12 al Capitolato Tecnico.

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avviene:

- per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica;
- per le somme dovute alla Consip S.p.A., mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile di ciascuna delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali fino a detta percentuale massima, sono specificate nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

Per le modalità di riscontro dell'applicazione delle penali si rimanda all'Appendice 12 al Capitolato Tecnico.

## 9.5 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, la Consip S.p.A. provvede ad effettuare monitoraggi periodici volti ad accertare il rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato.

Pertanto al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali rispetto 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 la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020/2012 - 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 nelle Condizioni Generali. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive viene inviata in copia conoscenza dall'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A..

Con riferimento a ciascun singolo lotto, i costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni al momento della verifica, fino ad un importo massimo pari ad euro:

Euro 19.350,00 (diciannovemilatrecentocinquanta/00): per il Lotto 1;

Euro 17.250,00 (diciassettemiladuecentocinquanta/00): per il Lotto 2;

Euro 31.200,00 (trentunomiladuecento/00): per il Lotto 3;

Euro 19.200,00 (diciannovemiladuecento/00): per il Lotto 4;

Euro 21.300,00 (ventunomilatrecento/00): per il Lotto 5;



Euro 17.550,00 (diciassettemilacinquecentocinquanta/00): per il Lotto 6;  
Euro 17.400,00 (diciassettemilaquattrocento/00): per il Lotto 7;  
Euro 13.500,00 (tredicimilacinquecento/00): per il Lotto 8;  
Euro 13.650,00 (tredicimilaseicentocinquanta/00): per il Lotto 9;  
Euro 21.450,00 (ventunomilaquattrocentocinquanta/00): per il Lotto 10;  
Euro 37.050,00 (trentasettemilazerocinquanta/00): per il Lotto 11;  
Euro 19.500,00 (diciannovemilacinquecento/00): per il Lotto 12;  
Euro 33.150,00 (trentatremilacentocinquanta/00): per il Lotto 13;  
Euro 29.250,00 (ventinovemiladuecentocinquanta/00): per il Lotto 14;  
Euro 21.750,00 (ventunomilasettecentocinquanta/00): per il Lotto 15;  
Euro 15.750,00 (quindicimilasettecentocinquanta/00): per il Lotto 16;  
Euro 28.500,00 (ventottomilacinquecento/00): per il Lotto 17;  
Euro 27.000,00 (ventisettemila/00): per il Lotto 18.

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice 11 (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'Offerta Tecnica migliorativa, presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà su due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore, sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che hanno effettuato Ordinativi Principali di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione Contraente 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 Ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle Verifiche Ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## 10 REPORTISTICA CONSIP

Il Fornitore deve fornire alla Consip S.p.A con le modalità di seguito previste la reportistica costituita da:

1. Flussi DATAMART (cfr. Appendice 10 al presente Capitolato)
2. Relazione sul controllo della domanda
3. Altre informazioni

L'Amministrazione consente il trattamento dei dati a Consip S.p.A per finalità statistiche con eccezione dei dati coperti da N.O.S.



## 10.1 FLUSSI DATAMART

Il Fornitore deve inviare alla Consip S.p.A., mensilmente ed entro le date e con le modalità previste nell'Appendice 10 al presente Capitolato, alcuni dati a fini reportistici.

Il mancato invio della reportistica indicata determina l'applicazione della penale di cui al punto 32. del paragrafo 9.4.2 del presente Capitolato.

## 10.2 RELAZIONE FINALE SUL CONTROLLO DOMANDA

La Convenzione si pone tra i suoi obiettivi oltre quello di un'efficace erogazione dei servizi anche quello di tendere ad un continuo miglioramento.

I dati e le evidenze ricavate nel corso dell'esecuzione dei contratti saranno utilizzati per individuare soluzioni di miglioramento ed ottimizzazione da attuarsi nelle successive edizioni dell'iniziativa.

In particolare il Fornitore attraverso la predisposizione, l'attuazione e la verifica periodica delle azioni contenute nei vari PSO relativi ai vari Ordinativi di Fornitura (cfr. paragrafo 5.5.2), avrà acquisito una serie di informazioni utili da trasferire a Consip.

Il Fornitore dovrà pertanto inviare alla Consip entro i termini sotto indicati la *"Relazione Finale sul Controllo della domanda"*.

La strutturazione della Relazione dovrà ripetere quanto indicato dal Fornitore in Offerta Tecnica e dovrà comunque contenere le seguenti sezioni:

1. Prospetti Riepilogativi dei PSO attuati;
2. Classificazione della P.A. per tipo di Amministrazione;
3. Classificazione degli immobili per tipologia;
4. Classificazione degli immobili per tipo di utilizzo;
5. Proposte di standardizzazione delle modalità di erogazione dei servizi manutentivi;
6. Proposte di standardizzazione delle modalità di erogazione del servizio di pulizia.

Nei successivi paragrafi verranno sintetizzati i contenuti minimi delle varie sezioni.

Il Fornitore dovrà produrre una Relazione per ogni lotto aggiudicato da consegnarsi dopo 24 mesi dalla data di sottoscrizione della Convenzione.

La mancata consegna della Relazione determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.4.2 punto 32.

### 10.2.1 SEZIONE 1: PROSPETTI RIEPILOGATIVI DEI PSO ATTUATI

Il Fornitore dovrà produrre dei prospetti riepilogativi dei PSO attuati con evidenziazione dei principali risultati raggiunti in termini di ottimizzazione e controllo della domanda.

La rappresentazione di tale sintesi potrà prevedere schemi comparativi, grafici, etc...secondo i criteri individuati dal Fornitore stesso in Offerta Tecnica.

Tale rappresentazione dovrà essere funzionale alle analisi di cui ai successivi paragrafi.

### 10.2.2 SEZIONE 2: CLASSIFICAZIONE DELLA P.A. PER TIPO DI AMMINISTRAZIONE

Il Fornitore, sulla base delle risultanze dei prospetti di cui al precedente paragrafo, dovrà proporre una classificazione delle Amministrazioni per tipologia, quale ad esempio:

- Ente di appartenenza (ad esempio Amministrazione Centrale, Periferica...);
- Attività prevalente (ad esempio ufficio, didattica, ricerca...)
- Rapporti con l'esterno (ad esempio presenza od assenza di pubblico);



- Altro...

Tale classificazione dovrà essere funzionale alla standardizzazione delle modalità di erogazione dei servizi.

### **10.2.3 SEZIONE 3: CLASSIFICAZIONE DEGLI IMMOBILI PER TIPOLOGIA**

Il Fornitore dovrà analizzare le tipologie di immobili che sono stati oggetto di OPF. Per tipologia si intende la caratterizzazione tipologica (ad esempio caratteristiche della costruzione, contiguità con altri edifici...), quella dimensionale, di epoca di costruzione, etc... Le classi omogenee di immobili così individuate dovranno essere funzionali alla standardizzazione delle modalità di erogazione dei servizi.

### **10.2.4 SEZIONE 4: CLASSIFICAZIONE DEGLI IMMOBILI PER TIPO DI UTILIZZO**

Il Fornitore dovrà analizzare i singoli immobili oggetto di OPF individuandone il tipo di utilizzo. In particolare dovranno essere utilizzati indicatori propri dello Space Management (ad esempio: Indice di efficienza dell'immobile, Indice di occupazione, il Rapporto area utilizzabile/dipendente, Rapporto postazione di lavoro/dipendente, ecc) ed il loro utilizzo sarà finalizzato ad una classificazione funzionale alla standardizzazione delle modalità di erogazione dei servizi.

### **10.2.5 SEZIONE 5: PROPOSTE DI STANDARDIZZAZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI**

Il Fornitore dovrà proporre specifici standard di erogazione dei servizi manutentivi per classi omogenee di amministrazione.

Le classi omogenee di Amministrazione a cui corrisponderanno determinati standard di erogazione dei servizi manutentivi dovranno essere individuate incrociando le classificazioni di cui ai paragrafi precedenti.

### **10.2.6 SEZIONE 6: PROPOSTE DI STANDARDIZZAZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA**

Il Fornitore dovrà proporre specifici standard di erogazione dei servizi di pulizia per classi omogenee di Amministrazione.

Le classi omogenee di Amministrazione a cui corrisponderanno determinati standard di erogazione dei servizi di pulizia dovranno essere individuate incrociando le classificazioni di cui ai paragrafi precedenti.

## **10.3 ALTRE INFORMAZIONI**

Il Fornitore si impegna a trasmettere a Consip S.p.A. altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni possono essere richieste da Consip S.p.A. al Fornitore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse

## **11 PAGAMENTI**

### **11.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CANONE**

Mensilmente, il Fornitore deve presentare un documento riassuntivo dell'importo del canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordinativo Principale di Fornitura e agli eventuali Atti Aggiuntivi relativi ad attività a canone.



Tale valore del canone può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.4.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del documento può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. 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.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture bimestrali di importo pari al corrispettivo relativo al bimestre precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nella Convenzione e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

## **11.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E PAGAMENTO ATTIVITÀ STRAORDINARIE CHE PREVEDONO UN CORRISPETTIVO EXTRA-CANONE**

Mensilmente, il Fornitore deve presentare il rendiconto delle attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone svolte nell'arco del mese precedente.

Per particolari attività non ultimate (es. attività di durata superiore al mese) è facoltà del Supervisore autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento deve essere documentato a cura del Fornitore e controllato ed approvato a cura del Supervisore.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del rendiconto, deve approvare il rendiconto stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione del rendiconto stesso: a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione del Supervisore, il Fornitore può emettere la/e fattura/e contenente gli importi relativi a:

1. attività straordinarie che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone;
2. stati di avanzamento, relativi ad attività di cui al punto 1) non completate, approvati dal Supervisore.

La fattura deve essere emessa bimestralmente ed accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal Supervisore.

L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Nel caso 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. Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nella Convenzione e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.



## **12 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **12.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO**

Fatto salvo tutto quanto previsto nella restante parte del presente capitolato tecnico, nella Convenzione e nella ulteriore documentazione di gara, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

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

- In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di: gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti speciali;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali,
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa:
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- sicurezza cantieri;
- D.I.A. e permesso di costruire da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

### **12.2 DOCUMENTI CONTRATTUALI**

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Convenzione sono espressamente richiamati nella Convenzione medesima alla quale si rinvia.

### **12.3 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

Ad illustrazione della Convenzione di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

Il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione Contraente il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

E' compito del Fornitore gestire, nei tempi e nei modi di seguito definiti, le attività presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni



cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore 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 Supervisore degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero - per giustificati ed oggettivi motivi - graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal Supervisore degli immobili/e.

Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a canone che extra-canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

Si precisa inoltre che tutti le attività manutentive da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs.37/2008 e s.m.i. devono essere eseguite da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

### **12.3.1 SEDI OPERATIVE**

Il Fornitore deve garantire almeno:

1. in caso di aggiudicazione di lotti "ordinari", due sedi operative per ciascun lotto aggiudicato;
2. in caso di aggiudicazione di lotti "accessori una sede operativa per ciascuno dei lotti ordinari afferenti il lotto accessorio aggiudicato.

Inoltre il Fornitore per ogni Unità di Gestione deve individuare una sede operativa presso la quale il Gestore del Servizio terrà tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

E' inoltre fatto obbligo al Fornitore, ogni qual volta un Supervisore lo ritenga necessario, di inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione Contraente, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

Il Fornitore che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti.

La delega ed il documento identificativo dei poteri del delegato deve pervenire all'Amministrazione Contraente a mezzo di lettera raccomandata.

E' fatto obbligo al Fornitore di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.





La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione Contraente. In difetto di tale notizia, l'Amministrazione Contraente non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

### **12.3.2 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE**

#### ***12.3.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale***

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

- A) provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri delle relative attività, anche con riferimento ai luoghi di lavoro in cui opera, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente, sui disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione Contraente e sui modi per eliminare tali negative influenze;
- B) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, etc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

#### ***12.3.2.2 Informazioni sui rischi specifici***

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

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

#### ***12.3.2.3 Piano di sicurezza lavoro***

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Supervisore, prima dell'inizio delle attività relative all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **12.3.3 ULTERIORI OBBLIGHI DEL FORNITORE**

Salvo quanto previsto nella Convenzione il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, il Fornitore:

- A) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- B) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.



## **12.4 ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), 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 Contraente in relazione al tipo ed entità delle attività.

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

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

L'Amministrazione Contraente si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività dell'Amministrazione Contraente, può essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto di Convenzione, anche di notte o nei giorni festivi, senza che il Fornitore possa vantare compensi suppletivi oltre a quelli espressamente previsti.

Il Fornitore deve possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica e tutto quanto previsto per i collegamenti con l'Amministrazione Contraente.

## **12.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO**

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.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna, e successivi aggiornamenti, nella sezione "Attestazione della presa in consegna degli immobili" che deve essere controfirmato dal Fornitore il quale, così, si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.