

WEBLAB - SCHEDA DOCUMENTO N° 119

terotec

TIPO DI DOCUMENTO:

CAPITOLATO

TITOLO:

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

SOTTOTITOLO:

DATI CAPITOLATO TECNICO:

Ente committente:

CONSIP spa

Anno:

2001

PAROLE CHIAVE:

Parola chiave1:

capitolato

Parola chiave2:

global service

Parola chiave3:

gestione integrata

Parola chiave4:

immobili PA

ABSTRACT:

Il capitolato qui presentato fa riferimento al bando della CONSIP del 2001 per la gara di fornitura del servizio di gestione integrata in Global Service degli immobili (prevalentemente uffici) in uso a qualsiasi titolo alle amministrazioni pubbliche (gara a carattere nazionale per un importo corrispondente a 700 milioni di euro). Oggetto dell'appalto: consulenza e gestione tecnica dell'anagrafica, call center, progettazione attività, programmazione, coordinamento ed attuazione ordini di lavoro e prestazioni integrate attivabili e personalizzabili su richiesta delle amministrazioni in base a specifiche convenzioni. Servizi contemplati: igiene ambientale (pulizia, disinfestazione, raccolta, smaltimento rifiuti, giardinaggio); manutenzione (gestione e manutenzione edifici, impianti elettrici, idrico-sanitari, riscaldamento, raffrescamento, sollevamento, antincendio, sicurezza, controllo accessi e reti); guardiania, reception, facchinaggio interno ed esterno. Il capitolato si caratterizza per un approccio di tipo "prestazionale" proprio della formula contrattuale del Global Service imperniata sul perseguimento di "risultati" nell'erogazione dei diversi servizi.



© - Centro Documentazione Terotec - tutti i diritti riservati

Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari

Viale Giulio Cesare 14 00192 Roma tel. +39 063610695 +39 063230130 fax +39 063610756 terotec@terotec.it www.terotec.it

CONSIP S.p.A.

*Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso
a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni*

ALLEGATO 7 - CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA
(GLOBAL SERVICE) DEGLI IMMOBILI IN USO A QUALSIASI TITOLO
ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

INDICE

1	PREMESSA	7
2	DEFINIZIONI	8
3	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	11
3.1	LOTTE E QUANTITATIVI DI FORNITURA	13
3.2	PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI	14
4	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	15
4.1	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GLOBAL SERVICE	16
4.1.1	Verbale Tecnico	18
4.2	AGGIORNAMENTO DEL PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI	20
4.3	PROCESSO OPERATIVO	21
5	SERVIZI	21
5.1	SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE	22
5.1.1	GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	24
5.1.1.1	Informazioni da raccogliere	24
5.1.2	GESTIONE DEL FASCICOLO DI EDIFICIO/CANTIERE	25
5.1.3	CALL CENTER	25
5.1.4	PROGETTAZIONE E PREVENTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ'	27
5.1.5	GESTIONE DEGLI ORDINI DI LAVORO	28
5.1.6	PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI	29
5.1.7	GESTIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI GIÀ' IN ESSERE	29
5.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE	30
5.2.1	STRUTTURE EDILI	32
5.2.1.1	Attività di Controllo e monitoraggi	32
5.2.1.2	Interventi di ripristino di lieve entità	33
5.2.1.3	Determinazione del canone	33
5.2.2	IMPIANTO ELETTRICO	33
5.2.2.1	Controlli e manutenzioni preventive	33
5.2.2.2	Interventi di ripristino di lieve entità	35
5.2.2.3	Determinazione del canone	36
5.2.3	IMPIANTO IDRICO/SANITARIO	36
5.2.3.1	Controlli e monitoraggi	36
5.2.3.2	Interventi di ripristino di lieve entità	37

5.2.3.3	Determinazione del canone	37
5.2.4	IMPIANTO DI RISCALDAMENTO	38
5.2.4.1	Controlli e monitoraggi	39
5.2.4.2	Interventi di ripristino di lieve entità	41
5.2.4.3	Determinazione del canone	41
5.2.5	IMPIANTO DI RAFFRESCAMENTO	41
5.2.5.1	Controlli e monitoraggi	42
5.2.5.2	Interventi di ripristino di lieve entità	43
5.2.5.3	Determinazione del canone	44
5.2.6	IMPIANTO DI SOLLEVAMENTO	44
5.2.6.1	Frequenze di intervento	45
5.2.6.2	Interventi di ripristino di lieve entità	46
5.2.6.3	Servizio di pronto intervento	46
5.2.6.4	Determinazione del canone	46
5.2.7	IMPIANTO DI ANTINCENDIO	47
5.2.7.1	Frequenze di intervento	47
5.2.7.2	Registro Antincendio	52
5.2.7.3	Determinazione del canone	52
5.2.8	IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI	53
5.2.8.1	Frequenze di intervento	53
5.2.8.2	Interventi di ripristino di lieve entità	54
5.2.8.3	Determinazione del canone	54
5.2.9	RETI	54
5.2.9.1	Frequenze di intervento	55
5.2.9.2	Interventi di ripristino di lieve entità	56
5.2.9.3	Determinazione del canone	56
5.2.10	REPERIBILITÀ	56
5.3	SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE	57
5.3.1	SERVIZIO DI PULIZIA	57
5.3.1.1	Frequenze di intervento	60
5.3.1.2	Ulteriori Specifiche	62
5.3.1.3	Determinazione del canone	63
5.3.1.4	Interventi di pulizia a richiesta	64
5.3.1.5	Fornitura di attrezzature e materiali	67
5.3.2	DISINFESTAZIONE	68
5.3.2.1	Modalità di intervento	68
5.3.2.2	Ulteriori Specifiche	69
5.3.3	RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	69
5.3.3.1	Modalità di intervento	70
5.3.3.2	Canone	71
5.3.3.3	Determinazione del canone	71
5.3.4	GIARDINAGGIO	71
5.3.4.1	Frequenze di intervento	72
5.3.4.2	Modalità di esecuzione e specifiche delle diverse attività	73
5.3.4.3	Ulteriori specifiche	76
5.3.4.4	Materiale, attrezzature e macchinari	76
5.3.4.5	Determinazione del canone	77
5.4	Altri servizi	77
5.4.1	SERVIZIO DI GUARDIANIA	78
5.4.1.1	Specifiche del servizio	78

5.4.1.2	Determinazione del canone	79
5.4.2	SERVIZIO DI RECEPTION	79
5.4.2.1	Principali compiti del personale di reception:	79
5.4.2.2	Specifiche del servizio	80
5.4.2.3	Determinazione del canone	81
5.4.3	FACCHINAGGIO INTERNO	81
5.4.3.1	Elenco delle attività oggetto del servizio.	81
5.4.3.2	Specifiche del servizio	82
5.4.3.3	Attrezzature e macchinari	83
5.4.3.4	Tempi di risposta alle richieste	83
5.4.4	FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI	83
5.4.4.1	Elenco delle attività oggetto del servizio:	83
5.4.4.2	Specifiche del servizio	84
5.4.4.3	Attrezzature e macchinari	85
5.4.4.4	Tempi di risposta alle richieste	85
5.5	Prezzi dei servizi	85
5.5.1	Prezzi dei servizi predefiniti	86
5.5.2	Listini per prestazioni da gestirsi in economia, a corpo e/o a misura	93
5.5.2.1	Prezzo della Mano d'opera	94
6	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	95
6.1	LIVELLO DI SERVIZIO	96
6.1.1	INDICATORE GLOBALE DI PRESTAZIONE	96
6.1.1.1	Call Center	97
6.1.1.2	Progettazione e preventivazione delle attività	97
6.1.1.3	Strutture edili	98
6.1.1.4	Impianti elettrici	99
6.1.1.5	Impianti idrico/sanitari	99
6.1.1.6	Impianti di riscaldamento	100
6.1.1.7	Impianti di raffrescamento	101
6.1.1.8	Impianti di sollevamento	102
6.1.1.9	Impianti antincendio	102
6.1.1.10	Impianti di sicurezza e controllo accessi	103
6.1.1.11	Reti	103
6.1.1.12	Servizi di pulizia	104
6.1.1.13	Disinfestazione	105
6.1.1.14	Raccolta e smaltimento rifiuti	105
6.1.1.15	Giardinaggio	106
6.1.1.16	Guardiania	107
6.1.1.17	Reception	107
6.1.1.18	Facchinaggio interno	108
6.1.1.19	Facchinaggio esterno/traslochi	108
6.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE	109
6.2	Controllo degli indicatori	109
6.3	PENALI	110
6.3.1	Altre penali	111
6.3.2	Effetti delle penali	112

7	REPORTISTICA CONSIP	113
7.1	Reportistica sugli ordini	113
7.2	Reportistica sulle fatturazioni	114
7.3	Reportistica sugli indicatori di monitoraggio	115
7.4	Altre informazioni	116
8	PAGAMENTI	117
8.1	Modalita' di pagamento	117
8.2	CANONE	118
8.3	Prestazioni da liquidarsi in economia, a misure e/o a corpo	118
9	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	119
9.1	Progettazione del servizio	119
9.1.1	Struttura Organizzativa	119
9.1.2	Logiche e modalità con cui l'Assuntore intende erogare i servizi di consulenza gestionale	120
9.1.3	Sistema informativo	120
9.1.4	Proposte migliorative	121
9.2	Definizione dei Prezzi	121
9.2.1	Ribassi sui prezzi dei servizi predefiniti	122
9.2.2	Ribasso percentuale proposto per le prestazioni remunerate in economia, a misura e/o a corpo	123
10	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	124
10.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	124
10.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI	125
10.3	ONERI ED OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE	125
10.3.1	Sedi operative	126
10.3.2	Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente	127
10.3.2.1	Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale.	127
10.3.2.2	Informazioni sui rischi specifici	127
10.3.2.3	Piano di sicurezza lavoro	128
10.3.3	Ulteriori obblighi dell'Assuntore	128
10.4	Esecuzione dei servizi	128

10.5	MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO	129
10.6	CESSIONE DEI CREDITI	130
11	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA CONVENZIONE	130
11.1	Valutazione dell'offerta	130
11.2	Progettazione dei servizi	130
11.2.1	Struttura Organizzativa	131
11.2.2	Logiche e modalità con cui l'Assuntore intende erogare i servizi di consulenza gestionale	131
11.2.3	Sistema Informativo	132
11.2.4	Capacità di proporre soluzioni migliorative	133
11.3	Economicità delle prestazioni	133
11.3.1	Ribasso percentuale sui prezzi dei servizi predefiniti	133
11.3.2	Ribasso dei listini	135

1 PREMESSA

L'articolo 24 della L.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 Amministrazioni Centrali e Periferiche dello Stato.

Per il raggiungimento di tale scopo Consip S.p.A., tenendo presente delle indicazioni contenute nell'art. 30 della sopra citata L.488/99, bandisce il presente appalto per servizi integrati (Global Service) secondo la disciplina del D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 157 - attuazione della direttiva 92/50/CEE in materia di appalti pubblici di servizi - scegliendo, quale procedura d'aggiudicazione, il Pubblico Incanto.

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

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

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

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

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

Nell'osservanza di quanto previsto dall'art. 26 della Legge 488/99, possono aderire al presente appalto tutte le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni. Avremo, quindi, una fattispecie trilaterale composta da:

- *Consip* che, in rappresentanza del Ministero del Tesoro, esperisce una gara europea per individuare le migliori condizioni contrattuali;
- *L'Assuntore*, ovvero l'impresa (o le imprese) aggiudicataria/e dei lotti in cui è suddivisa la gara, che firma la Convenzione con Consip e si obbliga a prestare i servizi in favore delle Amministrazioni;
- *L'Amministrazione Contraente*, ovvero le singole Amministrazioni che utilizzano la Convenzione mediante gli ordinativi di fornitura.

Il presente capitolato disciplina, per gli **aspetti tecnici**, la fornitura di servizi di Global Service. Il presente documento si compone di 11 capitoli

2 DEFINIZIONI

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

Amministrazioni	Le Amministrazioni centrali o periferiche dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999, n.488, possono aderire alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia
Amministrazioni Contraenti (Committente)	Le Amministrazioni centrali o periferiche dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999, n.488, hanno richiesto il servizio oggetto del presente capitolato mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura
Assuntore	L'impresa risultata aggiudicataria e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura
Attività extra canone	Sono quelle attività non comprese nel canone e come tali saranno attivate a richiesta e successiva

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

	autorizzazione del Supervisore. Il valore di tali attività deve essere superiore alla franchigia specificata in ogni paragrafo del capitolo 5. La liquidazione di tali attività verrà effettuata con i listini di cui al par.5.5 e 5.5.2. a corpo, a misura, in economia.
Atto aggiuntivo al Verbale Tecnico	Documento da allegarsi all'Ordinativo Principale di Fornitura e/o all'Atto aggiuntivo all'Ordinativo di fornitura con il quale l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore modificano quanto specificato nel Verbale Tecnico.
Atto aggiuntivo all'Ordinativo principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano l'Ordinativo Principale di Fornitura ampliando l'estensione e/o il numero degli immobili e/o ampliando il numero dei servizi richiesti
Canone	Corrispettivo economico relativo alle attività regolate a forfait e dentro franchigia. L'importo del canone sarà determinato in funzione dei prezzi offerti e da quanto specificato nel Verbale Tecnico.
Consip	La Consip S.p.A. rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero del Tesoro, del Bilancio e della programmazione economica 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 nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime.
Franchigia	Costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività non devono essere compensate all'Assuntore perché comprese nel canone.
Ordinativo Principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, aderiscono alla Convenzione usufruendo delle condizioni economiche di cui all'Offerta Economica
Ordine di lavoro	Documento con il quale l'Amministrazione Contraente richiede uno specifico intervento nell'ambito dei servizi già attivati con l'Ordinativo principale di Fornitura
Programma Lavori	Programma di attività di breve periodo estratto dal Piano dettagliato degli interventi; risulta composto

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

	da due elaborati: un elaborato bimensile, da aggiornare e consegnare al Supervisore all'inizio di ogni mese relativo al mese in corso ed a quello successivo; un elaborato quindicinale, da aggiornare e consegnare al Supervisore all'inizio di ogni settimana relativo alla settimana in corso ed a quella successiva.
Richiesta Preliminare di fornitura	Documento che le singole Amministrazioni inviano al Fornitore ai fini della eventuale attivazione della Convenzione
Superficie disperdente	Superficie esterna dell'involucro edilizio comprensiva della proiezione in pianta
Superficie Lorda	La superficie lorda è la superficie, misurata in proiezione orizzontale, racchiusa nel perimetro dell'edificio comprendente gli spessori dei muri esterni e tutti i locali a qualsiasi destinazione o funzione siano dedicati. 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
Superficie lorda complessiva	La superficie lorda complessiva dell'immobile oggetto del contratto è costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: <ul style="list-style-type: none">- Piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Amministrazione anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione- Piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione)- Soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra- Piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

	requisiti di usabilità/agibilità Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili.
Superficie netta	La superficie netta è la superficie utile lorda depurata dalla superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni ricompresi nel perimetro dell'edificio
Supervisore	Persona nominata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il fornitore per ogni immobile o gruppo di immobili oggetto di ciascun ordinativo di fornitura (Unità di Gestione). Al Supervisore, oltre all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi relativo alla Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile, verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso e diventerà l'interfaccia ed il rappresentante dell'Amministrazione Contraente nei confronti dell'Assuntore.
Unità di Gestione	Immobile o gruppo di immobili oggetto di ordinativo di fornitura.
Verbale Tecnico	Documento da allegarsi all'ordinativo di fornitura con il quale l'Assuntore prende formalmente in carico l'immobile/unità di gestione per l'esecuzione dei servizi richiesti. In tale documento dovranno essere specificate le modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine a contestazioni.

3 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura di servizi integrati per la gestione e la manutenzione degli immobili (Global Service) da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni.

L'Appalto è suddiviso in sette lotti geografici autonomi.

Le dimensioni economiche di ciascun lotto saranno determinate dagli ordinativi Principali di Fornitura e dai relativi atti aggiuntivi effettivamente deliberati dalle Amministrazioni.

Secondo quanto disposto dall'art. 26 della L.488/99, l'Assuntore di ogni lotto sarà comunque tenuto ad accettare ordinativi di fornitura, compresi gli eventuali relativi atti aggiuntivi, deliberati dalle Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, nonché dalle restanti Pubbliche Amministrazioni, fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo stabilito per ciascun lotto.

La Convenzione avrà durata biennale, entro i quali potranno essere emessi Ordinativi di Fornitura, e potrà essere rinnovata una sola volta e per la durata massima di un ulteriore anno, su richiesta di CONSIP SpA. I singoli Ordinativi Principali di Fornitura compresi i relativi atti aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni avranno durata di 4 anni nell'osservanza di quanto disposto nello Schema di Convenzione.

I singoli ordinativi, Principali e relativi atti aggiuntivi, deliberati dalle Amministrazioni potranno essere composti da un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati.

Come verrà meglio definito nel capitolo 5 del presente capitolato, i servizi in oggetto all'appalto possono essere distinti nelle seguenti macrocategorie:

- Servizi di Consulenza Gestionale
- Servizi di Manutenzione
- Servizi di Pulizia ed igiene ambientale
- Altri servizi

L'insieme delle attività che l'Assuntore dovrà erogare alle Amministrazioni Contraenti si dividono in

- attività prestate a fronte del pagamento di un canone annuo (in base ai prezzi oggetto di ribasso in sede di offerta).
- attività erogate extra canone a fronte di listini (ribassati in sede di offerta).

Con riferimento a tali ultime attività extra canone, si precisa che le stesse non potranno essere erogate nel caso in cui il corrispondente servizio non sia stato attivato. A puro titolo esemplificativo, non potranno essere sostituiti degli estintori se non è stato attivato il Servizio di manutenzione antincendio.

Il costo dei servizi di consulenza gestionale e del relativo sistema informativo di supporto si intende compreso nel costo degli altri servizi come meglio specificato nei capitoli successivi.

3.1 LOTTI E QUANTITATIVI DI FORNITURA

La fornitura è divisa in 7 lotti geografici e dovrà essere assicurata fino al raggiungimento dei valori massimi di seguito indicati.

- **Lotto 1;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nelle regioni **Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria e Lombardia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di 216 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.550.000 metri quadrati di edificio.
- **Lotto 2;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nelle regioni **Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna e Marche** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 200 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.450.000 metri quadrati di edificio.
- **Lotto 3;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nelle regioni **Toscana, Umbria, Lazio (escluso il comune di Roma), Abruzzo** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 196 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.400.000 metri quadrati di edificio.
- **Lotto 4;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nella **1° Circoscrizione del Comune di Roma e nella regione Sardegna** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 188 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.350.000 metri quadrati di edificio.

- **Lotto 5;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati in tutte le Circostrizioni del **Comune di Roma ad esclusione della 1°** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 228 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.650.000 metri quadrati di edificio.
- **Lotto 6:** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nelle regioni **Molise, Campania e Puglia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 208 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.500.000. metri quadrati di edificio.
- **Lotto 7;** esecuzione dei servizi descritti al capitolo 5 del presente capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni Centrali e periferiche dello Stato, ubicati nelle regioni **Basilicata, Calabria e Sicilia** fino al raggiungimento dell'importo massimo complessivo di L. 164 Miliardi; per quanto attiene alle sole Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato le dimensioni del lotto sono stimate in circa 1.200.000. metri quadrati di edificio.

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

3.2 PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le varie Amministrazioni potranno aderire alla Convenzione attraverso ordinativi di fornitura personalizzati, selezionando i servizi desiderati e, ove specificato, scegliendo tra le varie modalità di erogazione dei servizi stessi.

A titolo puramente esemplificativo, un'Amministrazione potrebbe servirsi dell'Assuntore per le sole Manutenzioni Edili e le Pulizie (queste ultime erogate ad esempio con livello medio).

All'Amministrazione Contraente è riservata altresì la facoltà di integrare l'ordinativo principale di fornitura, utilizzando l'Atto aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, ampliando l'estensione ed il numero degli immobili, e/o ampliando il numero dei servizi richiesti, oppure variando (ove possibile) il livello di erogazione di alcuni servizi.

Le variazioni di cui sopra non comportano variazioni della scadenza del contratto che rimane fissata al termine dei quattro anni dall'Ordinativo Principale di Fornitura.

4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito di ciascun rapporto di fornitura, si identificano due figure/funzioni nell'ambito delle attività dell'Assuntore:

- *Il Gestore del servizio*, ovvero la persona a cui è demandato il compito di Interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente; al Gestore del Servizio sono delegati in particolare due funzioni:
 - Coordinamento delle attività e quindi ricevimento di ordini, segnalazioni e chiamate dall'Amministrazione Contraente e/o la proposta di interventi all'Amministrazione Contraente stessa
 - Controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse, e la fornitura di informazioni e reportistica;
- *Gli Esecutori*, ovvero
 - Operativi che eseguono le prestazioni di loro competenza secondo modalità e tempi concordati con il Gestore del Servizio
 - Tecnici che si occupano di supportare gli operativi nell'espletamento delle loro attività

Ciascuna Amministrazione Contraente avrà invece l'obbligo di nominare per ogni immobile o gruppo di immobili oggetto di ciascun ordinativo di fornitura (Unità di Gestione) un Supervisore, responsabile per l'Amministrazione Contraente dei rapporti con l'Assuntore.

Al Supervisore, oltre all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi relativo alla Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile, verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso e diventerà l'interfaccia ed il rappresentante dell'Amministrazione Contraente nei confronti dell'Assuntore.

4.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GLOBAL SERVICE

Ai fini dell'eventuale attivazione della Convenzione, le singole Amministrazioni inviano una Richiesta preliminare di fornitura personalizzata alle esigenze dell'immobile/immobili.

Ricevuta la Richiesta preliminare di fornitura ed a seguito di visite presso l'immobile/immobili, l'Assuntore ha l'obbligo di presentare entro 60 giorni un Piano dettagliato degli Interventi.

Il Piano dettagliato degli Interventi comprenderà informazioni quali il tipo di intervento, la frequenza di intervento, le risorse (mano d'opera materiali, attrezzature, etc.) necessarie, i costi/canoni, l'oggetto (stabile, impianto, macchina etc.) su cui va effettuato l'intervento, l'arco temporale e la durata dell'intervento stesso. In particolare dovrà configurarsi come:

- un programma operativo con una pianificazione temporale delle attività a canone e dei luoghi degli interventi relativamente a tutti i servizi prescelti dalla Amministrazione Contraente in riferimento agli immobili individuati nella Richiesta preliminare di fornitura con relativo computo estimativo.
- un piano di attività per interventi extra canone di cui si è rilevata necessità di esecuzione e che comunque dovranno essere successivamente approvati dal Supervisore

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

Ciò dovrà essere fatto coerentemente alle tempistiche previste nel Capitolato ed alla documentazione esistente relativamente alle azioni programmate.

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

Se viceversa l'attività programmata non era stata effettuata dal precedente fornitore del servizio, questa va prevista nel Piano Dettagliato degli Interventi entro 30 giorni dall'attivazione del contratto e/o comunque concordata con il Supervisore.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, potrà:

- accettarlo, formalizzando di conseguenza l'Ordinativo Principale di Fornitura;
- ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, le proprie deduzioni all'Assuntore il quale dovrà redigere una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni

A seguito della condivisione del Piano Dettagliato degli Interventi, verrà formalizzato l'Ordinativo Principale di Fornitura, comprensivo del Verbale Tecnico (vedi par.4.1.1), con il quale l'Assuntore prenderà formalmente in carico gli immobili per i 4 anni successivi e per l'esecuzione dei servizi richiesti.

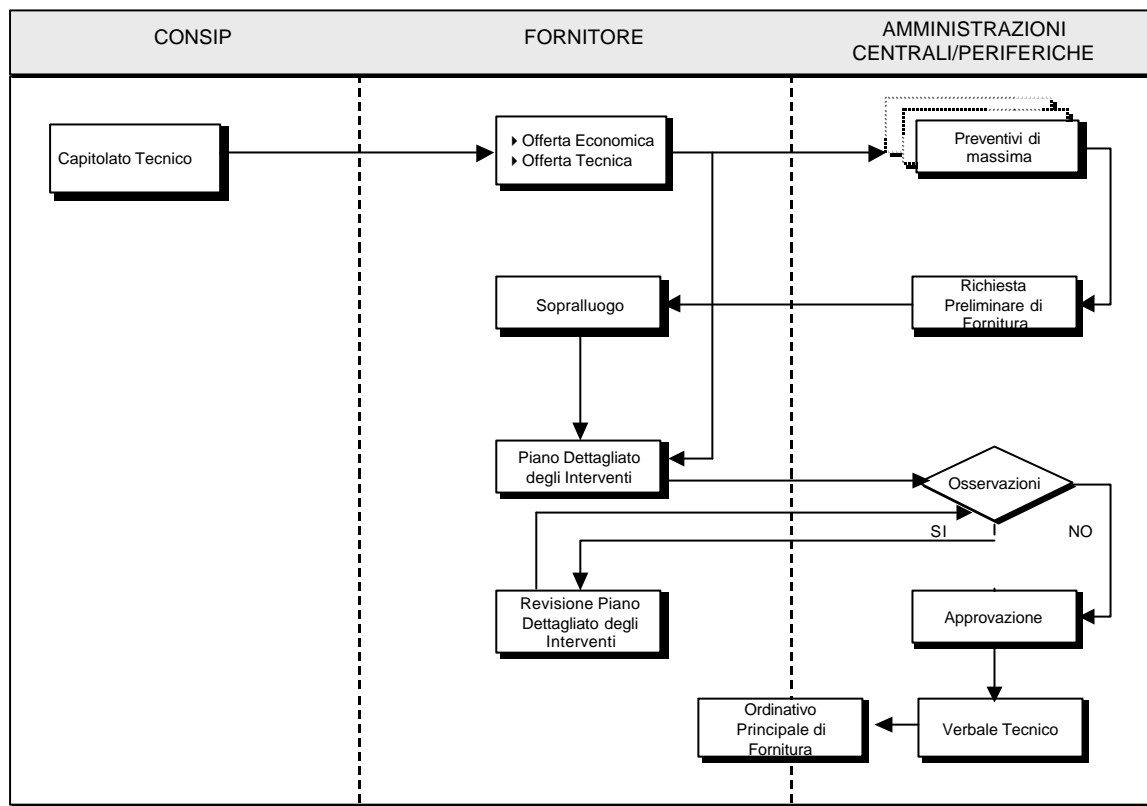
Nel Verbale Tecnico dovranno essere specificate le modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine ad eventuali contestazioni.

E' compito del Supervisore valutare le segnalazioni relative alla effettuazione di attività extra canone alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdite del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere,...) e decidere se dare o meno corso e con quale priorità all'intervento, richiedendone l'inserimento nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Qualora il Supervisore decida di non dare corso ad interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, tale decisione deve risultare nel Verbale Tecnico e non influirà sul calcolo dell'indicatore di prestazione dei relativi servizi.

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

Viene riportato nella pagina seguente il processo di attivazione del servizio



4.1.1 VERBALE TECNICO

Il Verbale Tecnico è il documento che, controfirmato per accettazione dall'Amministrazione Contraente e dall'Assuntore, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di fornitura e deve formalizzare, le modalità operative di gestione dell'ordinativo di fornitura stesso; deve infatti contenere:

- il verbale di consegna dei beni/immobili delle Amministrazioni contraenti con esplicitazione della tipologia di oggetti ed i relativi quantitativi che sono stati presi in carico dall'Assuntore per l'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura e/o al relativo atto aggiuntivo. Tali quantitativi devono consentire la determinazione oggettiva e chiara del canone. (esempio: nel caso della manutenzione edile dovranno essere esplicitati i metri quadri di Superficie lorda complessiva, nel caso della manutenzione dell'impianto di riscaldamento i KW di potenzialità installati sia della/e caldaia/e che delle unità di trattamento aria, etc.)
- Il piano dettagliato degli interventi così come formalizzato ed autorizzato dal Supervisore (vedi par.4.1)

- Le situazioni che devono essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione per i singoli servizi attivati (esempio: nel caso sia necessario provvedere ad una manutenzione straordinaria di un impianto, e tale segnalazione sia stata fatta nel piano dettagliato degli interventi ma l'Amministrazione Contraente non disponga dei fondi necessari per il primo anno di attivazione dell'ordinativo di fornitura, e quindi si sia procrastinato l'intervento, dovrà essere specificato che eventuali interventi su tale impianto che si rendessero necessari nel corso del primo anno di attivazione dell'ordinativo di fornitura e/o del relativo atto aggiuntivo non potranno essere imputati all'Assuntore come cattivo servizio e come tali non dovranno essere computati nel relativo indice di prestazione)
- Il calendario lavorativo dell'immobile/unità di gestione con espressa definizione delle modalità operative che devono essere avviate per non intralciare il normale orario di lavoro.(esempio: nel caso delle pulizie andrà formalizzato l'orario entro il quale o oltre il quale dovranno essere effettuate alcune attività e quali nei giorni non lavorativi, etc...)
- La definizione del valore di livello di servizio obiettivo (vedi par.6.1) (esempio: 0,75)
- La modalità di taratura del livello di servizio obiettivo (esempio: stabilito il livello di servizio obiettivo iniziale in 0,75, nei tre mesi successivi verrà misurato il livello di servizio effettivo e solo a seguito della verifica verrà confermato o modificato il valore obiettivo iniziale. Qualora i valori misurati mese per mese differissero sensibilmente da quanto ipotizzato, può essere definito un nuovo valore obiettivo che dovrà comunque essere formalizzato con apposito Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico. Il nuovo valore diventa comunque il valore reale; non è previsto ulteriore periodo di taratura.)
- I valori assegnati ai pesi dei singoli servizi per la determinazione dell'indice di prestazione (vedi par. 6.1.1). L'Amministrazione Contraente ha facoltà di definire pesi diversi in funzione di esigenze specifiche. (esempio: nell'ipotesi di attivare il servizio di pulizia ed il servizio di manutenzione edile, e qualora si ritenga che la manutenzione edile sia più critica del servizio di pulizia, i pesi dei due servizi dovranno tener conto di tale situazione).

Qualunque variazione al Verbale Tecnico dovrà comunque e sempre essere formalizzata mediante Atto Aggiuntivo di Verbale Tecnico che controfirmato dalle parti farà parte integrante degli Ordinalivi Principali di Fornitura.

4.2 AGGIORNAMENTO DEL PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI

Dal momento dell'attivazione del contratto, il Piano dettagliato degli Interventi dovrà essere periodicamente aggiornato a cura dell'Assuntore:

- a fronte di attività extra canone (che verranno eseguite secondo i listini di cui al paragrafo 5.5.2) relative ai servizi precedentemente attivati;
- a fronte della variazione, del numero e/o della modalità di erogazione dei servizi a canone;
- a seguito di variazioni nella dimensione dell'Unità di gestione originaria.

In ogni caso si precisa che:

- qualunque sia il motivo dell'aggiornamento, l'aggiornamento stesso deve essere formalizzato nel documento "Atto aggiuntivo all'ordinativo di fornitura" che diventa parte integrante dell'Ordinativo di fornitura stesso.
- non potranno essere effettuate/richieste attività extra canone se non relativamente a quei servizi a canone precedentemente attivati
- ciascuna variazione, per poter essere inserita nel Piano Dettagliato degli Interventi, dovrà essere autorizzata dal Supervisore
- l'autorizzazione del Supervisore all'inserimento di una attività nel Piano dettagliato degli interventi verrà sempre e comunque fatta a fronte del preventivo dettagliato in termini di risorse impiegate, tempi e costi necessari all'effettuazione dell'attività.
- tale preventivo, una volta approvata l'attività, costituirà il costo dell'attività stessa, che come tale quindi verrà, salvo espressa specifica del Supervisore, gestita a corpo.
- non potranno essere comprese, nel presente appalto, realizzazioni di opere nuove, ma soltanto quei lavori e forniture che, progettati in relazione ad esigenze di recupero, manutenzione o adeguamento normativo e funzionale di beni esistenti risultino accessori alla loro corretta utilizzazione
- l'Amministrazione aderente alla Convenzione, in ogni caso, per l'esecuzione dei lavori extra canone si riserva la facoltà di rivolgersi ad eventuali altri offerenti.

4.3 PROCESSO OPERATIVO

Per "processo operativo" si intende l'iter procedurale che dovrà essere seguito nell'erogazione di un servizio fino al suo completo soddisfacimento e consuntivazione dell'avvenuto.

Gli interventi possono essere suddivisi in:

- a) interventi previsti nel Piano dettagliato degli Interventi e come tali autorizzati e pianificati nel tempo per ciascuna Unità di Gestione in accordo con il Supervisore;
- b) interventi a fronte di segnalazione e come tali non previsti nel Piano dettagliato degli Interventi e quindi effettuati:
 - a seguito di segnalazione effettuata dagli utenti o dal Supervisore (nel rispetto dei livelli di autorizzazione),
 - a seguito di autorizzazione da parte dell'Amministrazione Contraente su segnalazione dell'Assuntore.

Per quanto attiene le attività di cui ai punti b), è compito del Supervisore valutare la segnalazione alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere,..) e decidere se dare o meno corso e con quale priorità all'intervento, richiedendone l'inserimento nel Piano dettagliato degli Interventi. Qualora il Supervisore decida di non dare corso ad interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, tale decisione deve risultare nel Verbale Tecnico e non influirà sul calcolo dell'indicatore di prestazione dei relativi servizi.

5 SERVIZI

Il presente capitolato propone esclusivamente un elenco di prestazioni minime richieste, esemplificativo ma non limitativo delle attività che dovranno essere effettuate.

Per ciascun servizio, dovranno essere presentate proposte precise, dettagliate e articolate, capaci di garantire in ogni momento la conservazione dello stato fisico e tecnico degli impianti, il loro adeguamento e miglioramento, quando richiesto, nonché l'efficienza nell'erogazione degli altri servizi in modo da trasmettere un'elevata immagine della singola Amministrazione Contraente in particolare e della Pubblica Amministrazione in generale.

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

- A) Servizi di Consulenza Gestionale
- B) Servizi di Manutenzione
- C) Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale
- D) Altri Servizi

5.1 SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE

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

Il costo di tali servizi (ad eccezione delle attività di "Gestione e coordinamento di servizi già in essere" di cui al paragrafo 5.1.7) è da intendersi interamente compreso nel costo dei servizi tipo B), C), D), di cui al paragrafo 5.

Sono compresi nei Servizi di Consulenza Gestionale le seguenti Attività:

- Gestione dell'Anagrafica Tecnica
- Gestione del fascicolo di edificio/cantiere
- Gestione del Call Center
- Gestione degli ordini di lavoro
- Programmazione e Pianificazione degli interventi
- Progettazione e preventivazione delle attività
- Gestione e coordinamento di servizi già in essere

Per l'erogazione di tali attività l'Assuntore dovrà dotarsi di adeguato sistema informativo che dovrà gestire direttamente ed a cui darà accesso al Supervisore nelle modalità specificate nel paragrafo 6.2.

Il sistema informativo proposto, dovrà essere idoneo alla gestione delle informazioni statiche (schede macchina, scheda immobile, piani di manutenzione....) o dinamiche (ordini di lavoro, programmi di lavoro,

consuntivi, preventivi,...) e alla gestione delle procedure operative che l'Assuntore attiverà a supporto dei servizi attivati.

Le modalità di gestione, il sistema informativo e le schede macchina/immobile, con cui verranno effettuate tali attività dovranno essere specificate e dettagliate nell'offerta a cura dell'Assuntore come meglio specificato nel paragrafo 9.1.

I Servizi di Consulenza Gestionale dovranno essere forniti a supporto delle attività richieste con gli Ordinativi di Fornitura; ciò significa che, facendo riferimento alle macrocategorie di servizi di cui al paragrafo 5 dovranno essere sempre e comunque erogate:

- Gestione dell'Anagrafica Tecnica (per la macro categorie B)
- Gestione del fascicolo di edificio/cantiere (per la macro categoria B)
- Gestione del Call Center (per le macro categorie B, C, D)
- Gestione degli ordini di lavoro (per le macro categorie B, C, D)
- Programmazione e Pianificazione degli interventi (per le macro categorie B, C, D))
- Progettazione e preventivazione delle attività (per le macro categorie B, C, D)

La profondità e la completezza delle informazioni da gestire dovranno essere chiaramente funzionale al tipo di servizio attivato.

Esempio: attivando il solo servizio di pulizia, dovranno al minimo essere gestiti a sistema le seguenti informazioni:

- la suddivisione logica degli spazi dell'unità di gestione per la determinazione dei quantitativi
- i listini prezzo
- i piani di intervento secondo gli standard desiderati,
- i calendari concordati
- gli ordinativi di lavoro conseguenti ad interventi non a canone

Viceversa attivando il solo servizio di manutenzione edile, dovranno al minimo essere gestiti a sistema le seguenti informazioni:

- la suddivisione fisica degli spazi dell'unità di gestione (piani, locali, ecc..)
- i listini prezzo
- i piani di controllo secondo le frequenze previste,
- gli ordinativi di lavoro conseguenti ad interventi non a canone
- i consuntivi di prestazione

5.1.1 GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Per gestione della Anagrafica Tecnica si intende la creazione (qualora non presente) e la gestione operativa (aggiornamento/modifica) di tutte le informazioni relative alla consistenza degli immobili e/o degli impianti oggetto del presente capitolato.

Dovranno infatti essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo, ecc.. necessarie ad una corretta erogazione dei servizi da parte dell'Assuntore per tutti gli *oggetti*¹ su cui e per cui l'Assuntore erogherà servizi.

La profondità e la completezza delle informazioni da gestire dovrà essere chiaramente funzionale al tipo di servizio attivato.

Tali informazioni che dovranno essere raccolte in un arco temporale di 1 anno a partire dalla data di consegna dovranno essere aggiornate e mantenute per tutta la durata dell'appalto ed al termine del contratto resteranno, insieme agli strumenti necessari per la loro gestione, di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente.

5.1.1.1 Informazioni da raccogliere

Fermo restando che, qualora risultasse presente integralmente o parzialmente una anagrafica tecnica, quest'ultima dovrà essere presa in carico, si riportano a titolo esemplificativo ma non esaustivo le informazioni che dovranno essere raccolte per tipologia di *oggetto*¹:

Immobili: consistenza immobiliare; suddivisione degli spazi in piani e locali; aree e cubatura; dati urbanistici, destinazioni d'uso, dati catastali;

Impianti: consistenza impiantistica e quindi per ogni impianto presente individuazione degli *oggetti*¹ significativi che lo costituiscono; locazione fisica

¹ Per oggetti si intendono stabili, ausiliari, impianti, macchine, parti di macchina, ecc..

dei vari *oggetti*¹ all'interno della struttura fisica dell'immobile; per i vari oggetti i dati di targa e/o di progetto;

Documentazione di legge: certificati ed autorizzazioni presenti e se non presenti necessarie; date di validità e/o scadenza dei vari documenti; correlazione con i vari oggetti di cui sopra.

5.1.2 GESTIONE DEL FASCICOLO DI EDIFICIO/CANTIERE

Per ognuno degli immobili/unità di gestione oggetto di ordinativi di fornitura comprensivi di servizi di manutenzione (macro categoria B paragrafo 5.2) a cura dell'Assuntore dovrà essere creato e gestito (modifica e/o aggiornamento) il fascicolo di edificio/cantiere così come richiesto dalla L. 494/96 e successive modifiche ed integrazioni.

Nel sistema informativo dovranno quindi essere raccolte tutte le informazioni da utilizzare per la generazione del fascicolo di cantiere e per la gestione del piano di coordinamento delle misure di prevenzione necessarie in relazione ai servizi attivati.

A cura dell'Assuntore dovranno quindi essere svolte le seguenti attività:

- raccolta e catalogazione delle informazioni necessarie alla redazione della parte di fascicolo relativo agli "equipaggiamenti e dotazioni d'opera"
- normalizzazione e catalogazione delle attività svolte all'interno dell'edificio necessarie alla redazione della parte di fascicolo relativo ai "lavori di sanatoria e riparazione"
- raccolta delle informazioni costituenti attività straordinarie necessarie alla redazione della terza parte del fascicolo "lavori di manutenzione straordinaria"

Il fascicolo dovrà essere redatto e stampato a cura dell'Assuntore ogni qual volta nasca l'esigenza conseguente ad attività che si configuri così come richiesto dalla L. 494/96 e successive modifiche ed integrazioni.

5.1.3 CALL CENTER

L'Assuntore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti un apposito "Call Center" che funga da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Gli orari di ricezione chiamate saranno tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Resta inteso che su richiesta dell'Amministrazione Contraente è possibile l'attivazione del "Call Center" anche in orari e giorni festivi.

Tale "Call Center" avrà un numero telefonico e di fax dedicati in modo tale da poter gestire le seguenti attività:

- a) richieste di chiarimento sulle modalità di invio e di formalizzazione della richiesta preliminare di Fornitura, di ordine e di intervento;
- b) ricezione e smistamento di segnalazioni e di richieste di intervento;
- c) richieste relative allo stato delle segnalazioni e degli eventuali interventi conseguenti, in corso o programmati;
- d) richieste di chiarimento sui servizi oggetto del presente capitolato e quindi in Convenzione;
- e) gestione dei solleciti
- f) gestione dei reclami

Ad ogni chiamata ricevuta, l'operatore del "Call Center" dovrà assegnare un numero progressivo alla chiamata e classificare la chiamata tra le tipologie di cui sopra (a, b, c, d, e, f).

Nel caso di chiamata per cui sia richiesto un intervento (tipo b), l'utente concorderà con l'operatore del "Call Center" il tipo di intervento da eseguire, la data di effettuazione richiesta, la priorità dell'intervento stesso; il tutto sarà formalizzato a cura dell'operatore del "Call Center" stesso.

Saranno previsti i seguenti livelli di priorità:

- Immediato – Tipico degli interventi in Emergenza dovrà essere effettuato con una tolleranza inferiore alle 8 ore rispetto alla data/orario concordata con il richiedente.
- Urgente – tipico degli interventi scaturiti a fronte di segnalazione che devono essere effettuati in un arco temporale di 5 giorni lavorativi dalla data richiesta

- Programmabile a breve - tipico degli interventi che possono essere effettuati in un arco temporale tra i 5 ed i 15 giorni lavorativi dalla data richiesta
- Programmabile a medio - tipico degli interventi che devono essere effettuati in un arco temporale tra i 15 e 60 giorni lavorativi dalla data richiesta
- Programmabile a lungo- tipico degli interventi che possono essere effettuati in un arco temporale di oltre i 60 giorni lavorativi dalla data richiesta

Al “Call Center” sarà inoltre demandata la registrazione di eventuali segnalazioni effettuate tramite FAX.

I termini di erogazione dei servizi, e quindi la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione.

Nel caso di chiamata per cui sia richiesto un intervento (tipo d), qualora il *Supervisore* approvi l'attività, dovrà essere redatto un ordine di lavoro che diverrà il documento operativo per la gestione delle attività (vedi paragrafo 5.1.5).

5.1.4 PROGETTAZIONE E PREVENTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ'

Le segnalazioni raccolte dal CALL CENTER dovranno essere giornalmente esaminate dal Gestore del Servizio che provvederà alla definizione puntuale ed estimativa delle risorse che dovranno essere coinvolte nella effettuazione degli interventi relativi e che, se approvati dal *Supervisore*, dovranno essere trasformati in Ordini di lavoro e come tali gestiti in economia e/o a misura se l'importo totale delle prestazioni eccede la franchigia prevista per ogni singolo servizio.

L'Assuntore si impegna sin d'ora ad effettuare tale attività per tutte le segnalazioni che verranno effettuate al “Call Center” o su indicazione del *Supervisore*.

Qualora per la progettazione sia richiesto l'intervento di un tecnico abilitato, i compensi per tale attività si ritengono inclusi nei canoni.

5.1.5 GESTIONE DEGLI ORDINI DI LAVORO

Le segnalazioni con opportuna preventivazione, verranno sottoposte all'autorizzazione del Supervisore e, una volta approvate, dovranno essere inserite nel Piano dettagliato degli interventi e documentate con idoneo documento (Ordine di lavoro) che servirà successivamente anche ai fini della fatturazione.

L'Ordine di lavoro, dovrà quindi contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione del lavoro, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo ed il riferimento alla segnalazione che l'ha generato.

Una volta terminato il lavoro, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'ordine di lavoro sia tecnica che economica e quindi in termini di risorse utilizzate; in particolare:

- Ore di mano d'opera impiegate (se in economia) con relative date di effettuazione
- Quantità effettuata (se a misura) con relative date di effettuazione
- Elenco e quantità dei materiali utilizzati, secondo le voci di elenco prezzi e le date di effettivo utilizzo.
- Data di inizio lavori, data di fine lavori,
- Eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

Gli ordini di lavoro costituiranno gli allegati che consentiranno a fine periodo la fatturazione delle prestazioni non previste nel canone e quindi come tali liquidate secondo i prezzi del listino o in economia e/o a misura.

Si ricorda comunque che tutti i lavori autorizzati dal Supervisore, a fronte di un preventivo di risorse, verranno gestiti salvo espressa autorizzazione del Supervisore stesso come attività a corpo e come tali liquidati, a prescindere dalla consuntivazione effettiva.

Le attività "coperte" da canone, potranno essere gestite con ordini di lavoro aperti o commesse di lavorazione ma dovrà comunque essere garantita la registrazione della reale effettuazione.

5.1.6 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per Pianificazione e Programmazione degli interventi si intendono le attività relative alla pianificazione/schedulazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività.

Il *Gestore del servizio* per conto dell'Assuntore dovrà provvedere ad organizzarne l'esecuzione dei lavori all'interno di un Programma dei Lavori di breve periodo estratto dal Piano dettagliato degli interventi composto da un elaborato bimestrale, da aggiornare e consegnare al Supervisore all'inizio di ogni mese relativo al mese in corso ed a quello successivo.

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

L'Assuntore organizzerà gli interventi in accordo con il Supervisore per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività degli uffici e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

E' compito dell'Assuntore verificare i livelli autorizzativi, formulare i necessari preventivi, emettere le richieste di autorizzazione e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione.

Sarà compito dell'Assuntore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti, gli interventi presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

5.1.7 GESTIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI GIÀ' IN ESSERE

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

Tale servizio, opzionale e come tale quindi da richiedersi espressamente da parte dell'Amministrazione Contraente, prevede che l'Assuntore svolga il ruolo di Gestore del servizio (vedi par. 4), e si occupi quindi di:

- ricevimento di ordini, segnalazioni e chiamate
- proposta di interventi all'Amministrazione Contraente
- controllo tecnico relativamente alle attività effettuate

- controllo economico relativamente alle fatture emesse,
- coordinamento delle risorse operative
- fornitura di informazioni e reportistica;
-

L'attivazione di tale servizio presuppone al termine dello stesso la continuazione in proprio da parte dell'Assuntore dell'esecuzione dei servizi di cui si è curato il coordinamento, alle condizioni e modalità di cui al presente capitolato.

Per tali attività verrà riconosciuto un canone fisso pari al 2% annuo del valore del contratto di cui l'Assuntore assumerà la gestione ed il coordinamento.

5.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Per servizi di manutenzione si intendono quelle attività che sono finalizzate al mantenimento ed alla conservazione del patrimonio della pubblica Amministrazione e del buono stato degli immobili, macchine, impianti, o quant'altro oggetto del contratto.

Il servizio di manutenzione dovrà occuparsi di:

- Strutture edili
- Impianto elettrico
- Impianto idrico/sanitario
- Impianto di riscaldamento
- Impianto di raffrescamento
- Impianti di sollevamento
- Impianto di antincendio
- Impianti di sicurezza e controllo accessi
- Reti
- Reperibilità

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

- attività di verifica e/o controllo e/o monitoraggio e/o manutenzione come meglio nel seguito specificato, volte a garantire la piena fruibilità dell'immobile/impianto cui il servizio è destinato e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari
- gli interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità compresi entro una franchigia di lire 200.000 ad intervento (valore della mano d'opera e dei materiali calcolati in base alle voci di listini ribassati in sede d'offerta) non previsti nelle attività programmate di cui al punto precedente, come nel seguito meglio specificato.

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.

Interventi di manutenzione eccedenti la franchigia sopra riportata dovranno invece essere regolati secondo i listini di cui al paragrafo 5.5.2.

Si ricorda che l'accesso ai listini di cui al paragrafo 5.5.2 e la conseguente possibilità di effettuare interventi oltre la franchigia è comunque subordinato all'adesione al corrispondente servizio.

Come già evidenziato in precedenza al paragrafo 4.2, per l'effettuazione delle attività extra canone è riservata all'Amministrazione la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dall'Assuntore.

Tutte le attività sia a canone che extra canone dovranno essere effettuate a regola d'arte e nel rispetto della normativa vigente.

Tutte le attività di controllo e di monitoraggio si riterranno concluse con la redazione da parte dell'Assuntore di un verbale di controllo e la eventuale stesura di un programma dettagliato di intervento (qualora gli interventi si rendessero necessari) che dovrà essere controfirmato dal Supervisore per accettazione.

La firma del Supervisore sul verbale di controllo non costituirà obbligo alcuno nei confronti dell'Assuntore all'accettazione del programma di intervento ma solo e soltanto un'accettazione delle attività di controllo eseguite.

Il programma di intervento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'Amministrazione Contraente per l'approvazione e la successiva programmazione nel tempo (e quindi inserimento nel Piano Dettagliato degli Interventi) degli eventuali interventi che si rendessero necessari.

Resta inteso che, qualora venga autorizzato tutto o parzialmente il piano degli interventi, il computo metrico delle attività relative dovrà essere fatto secondo il listino prezzi della Convenzione.

5.2.1 STRUTTURE EDILI

Il canone di tale servizio è calcolato con un prezzo complessivo di lire a Mq di Superficie lorda complessiva.

5.2.1.1 Attività di Controllo e monitoraggi

Tutte le attività nel seguito elencate a titolo esemplificativo ma non limitativo, dovranno essere effettuate in conformità alle norme di legge applicabili e nel rispetto delle norme vigenti.

❖ INTEGRITÀ DELLE STRUTTURE e quindi:

- Intonaci
- Tinteggiature
- Rivestimenti
- Ringhiere
- Fregi vari di facciata
- Insegne
- Solette e bordi di balconi
- Pavimenti e relativi bordi perimetrali di balconi e/o terrazze
- Davanzali
- Camini
-

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	1 anno
❖ Stato di tetti e coperture piane	

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica ²	6 mesi

❖ PLUVIALI ED INTERCAPEDINI

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	6 mesi
Pulizia	6 mesi

² Sia coperture che orditure

❖ STATO E FUNZIONALITÀ DI INFISSI

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	3 mesi

❖ STATO E CONSERVAZIONE DI PAVIMENTAZIONI

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	1 anno

❖ STATO E CONSERVAZIONE DI ZOCCOLI INTERNI ED ESTERNI

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	1 anno

5.2.1.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sulle strutture interne, esterne e serramenti dell'edificio la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi, che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.1.3 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di Mq di Superficie lorda complessiva, specificati nel Verbale Tecnico, per il prezzo offerto.

5.2.2 IMPIANTO ELETTRICO

Il canone di tale servizio è calcolato con un prezzo complessivo di lire a Mq di Superficie lorda complessiva.

5.2.2.1 Controlli e manutenzioni preventive

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze minime.

❖ Cabine elettriche

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Verifica efficienza apparecchiature	6 mesi
b) Pulizia	1 mese
c) Verifica funzionalità	1 mese

❖ Quadri elettrici

³ Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Lettura di amperometri, voltmetri, frequenzimetri, contatori con registrazione dei valori rilevati su quadri di MT	1 mese
b) Messa fuori servizio quadro di comando con pulizia e serraggio morsetti, controllo di funzionamento degli interruttori meccanici, magnetotermici e apparecchiature di segnalazione	6 mesi
c) Pulizia quadro e verifica di funzionalità	1 mese
❖ Interruttori	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Controllo superfici di contatto delle apparecchiature di interruzione di tipo meccanico	6 mesi
b) Verifica di funzionalità interruttori differenziali	1 mese
c) Verifica livello e stato di conservazione olio di interruttori a volume d'olio ridotto	6 mesi
❖ Trasformatori	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Verifica livello olio e stato dei sali con eventuale ripristino	1 mese
b) Prelievo e verifica campione olio	12 mesi
c) Pulizia generale con verifica della corretta temperatura di funzionamento di trasformatori in resina	6 mesi
❖ Batterie di rifasamento	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Verifica stato di conservazione e di carica delle batterie	3 mesi
❖ Impianto di Protezione delle scariche atmosferiche	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Controllo collegamento collettore di terra e di conservazione degli elementi di captazione	12 mesi
❖ Rete di Terra	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
a) Ispezione e verifica dello stato dei conduttori di protezione o equipotenziali sia principali che secondari	6 mesi

- | | |
|--|---------|
| b) Verifica a campione del collegamento tra conduttore e morsetto di terra | 6 mesi |
| c) Controllo stato collegamento della rete con dispersori; eventuale smontaggio ed ingrassaggio dei morsetti | 12 mesi |
| d) Misura resistenza di terra | 24 mesi |
- ❖ Rete di distribuzione

- | <u>Intervento</u> | <u>Periodicità</u> |
|--|--------------------|
| a) Pulizia, verifica consistenza e fissaggio di cavedi, passerelle, porta cavi | 12 mesi |
| b) Verifica carico sulle linee ed eventuale riequilibratura dei carichi | 6 mesi |
| c) Verifica del collegamento alla rete di terra di tutte le prese elettriche, della idoneità delle spine di collegamento, della protezione con interblocco delle utenze > 1 KW | 3 mesi |
| d) Controllo e verifica stato di conservazione dei cavi ed isolamento delle linee principali | 3 mesi |
- ❖ Gruppi elettrogeni

- | <u>Intervento</u> | <u>Periodicità</u> |
|--|--------------------|
| a) Pulizia e controllo gruppo con verifica, filtri, cinghie, batterie, livelli olio, acqua, combustibile, ecc.. | 6 mesi |
| b) Pulizia e controllo alternatori con verifica di collettori, controllo anelli, giunto elastico, spazzole con eventuale sostituzione, controllo eccitatrice | 6 mesi |
| c) Verifica funzionamento gruppi | 1 mese |

- ❖ Gruppi statici di continuità

- | <u>Intervento</u> | <u>Periodicità</u> |
|---|--------------------|
| a) Verifica stato di conservazione e di carica delle batterie | 1 mese |

5.2.2.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto elettrico interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.2.3 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di Mq di Superficie lorda complessiva specificati nel 'Verbale Tecnico per il prezzo offerto.

5.2.3 IMPIANTO IDRICO/SANITARIO

Il canone di tale servizio verrà determinato con un prezzo complessivo di lire a Mq di Superficie lorda complessiva per tipologia di unità funzionale (vedi par.5.5.1).

5.2.3.1 Controlli e monitoraggi

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze.

❖ Allacciamento

Intervento

Verifica funzionalità sistemi erogazione
Verifica funzionalità/perdite tubazioni
Verifica funzionalità apparecchiature di intercettazione

Periodicità

12 mesi
12 mesi
12 mesi

❖ Rete di distribuzione

Intervento

Verifica funzionalità sistemi erogazione
Verifica funzionalità/perdite tubazioni
Verifica funzionalità apparecchiature di intercettazione
Verifica funzionalità autoclavi
Verifica funzionalità elettropompe
Verifica funzionalità pressostati
Registrazione letture contatori
Verifica perdite serbatoi
Pulizia serbatoi
Verifica funzionalità apparecchiature serbatoi

Periodicità

6 mesi
6 mesi
6 mesi
6 mesi
3 mesi
3 mesi
3 mesi
3 mesi
3 mesi
12 mesi
3 mesi

❖ Apparecchi sanitari

Intervento

Verifica funzionalità asciugatori elettrici
Verifica funzionalità asciugatori meccanici (porta salviette)

Periodicità

6 mesi
6 mesi

Verifica funzionalità distributori sapone	6 mesi
Controllo stato apparecchi idrosanitari	6 mesi
Verifica funzionalità scaldabagni elettrici	12 mesi
❖ Impianto trattamento acque nere	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità pompe sollevamento	1 mese
Controllo corretto sviluppo fanghi attivi	1 mese
Verifica durezza, chimica acqua in uscita	2 mesi
Verifica funzionalità insufflazione aria	7 giorni
Verifica funzionalità insufflazione aria	7 giorni
Asportazione rifiuti solidi da griglie	7 giorni
❖ Impianto di addolcimento	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica durezza acqua	1 giorno
Verifica con eventuale reintegro livello rigenerante	7 giorni
Pulizia serbatoio con reintegro rigenerante	12 mesi
❖ Rete di irrigazione esterna	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	12 mesi
❖ Rete di distribuzione del gas	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica organi di intercettazione	3 mesi
Verifica stato e perdite tubazioni	12 mesi

5.2.3.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sugli impianti idrico/sanitari la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.3.3 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di Mq di Superficie lorda complessiva specificati nel Verbale Tecnico per il prezzo offerto per le varie tipologia di unità funzionale.

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:

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

dove:

A= lire/mq al netto del ribasso per "Impianti idrico sanitari ad eccezione di quanto sotto" (vedi par.5.5.1)

B= lire/mq al netto del ribasso per "Impianti addolcimento" (vedi par.5.5.1)

C= Mq superficie lorda complessiva

D= lire/mq al netto del ribasso per "Impianti di irrigazione esterna"(vedi par.5.5.1)

E= Mq superficie netta di area verde

5.2.4 IMPIANTO DI RISCALDAMENTO

Tale servizio prevede la Conduzione e manutenzione degli impianti di riscaldamento.

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

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

Gli impianti di riscaldamento dovranno essere eserciti secondo quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare dovrà essere garantito che la temperatura negli ambienti interni degli edifici non superi i 20° C +2° C.

Dovrà quindi essere garantita la conduzione degli impianti termici e la disponibilità di conduttore patentato cui sarà delegata la conduzione del generatore di calore e la manutenzione/controlli degli impianti relativi.

Il presente servizio prevede quindi:

- conduzione dell'impianto;

- attività di controllo e monitoraggio degli impianti termici volti a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli edifici oggetto del presente capitolato e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari (vedi paragrafo 5.2.4)
- interventi di ripristino di lieve entità compresi entro una franchigia di lire 200.000 (mano d'opera e materiali) ad intervento (vedi paragrafo 5.2.4);

Per le singole attività dovranno essere forniti i materiali di consumo e/o ricambi necessari per l'effettuazione delle attività stesse.

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° C +2° C.

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

Il prezzo del canone dovrà essere formulato in termini di lire/KW/anno di potenza installata (par.5.5.1).

Verrà inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (par.5.5.1).

5.2.4.1 Controlli e monitoraggi

Si riportano nel seguito, per le singole unità funzionali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze minime.

❖ Caldaia

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Controllo combustione ⁴	3 mesi
Pulizia batterie	6 mesi
Pulizia focolare	1 mese ⁴
Pulizia passaggio fumi	6 mesi
Pulizia fascio tubiero	1 mese ⁵

⁴ Caldaie per solo riscaldamento; nel caso di caldaie sia per riscaldamento che per produzione acqua sanitaria la frequenza è di 6 mesi)

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso
a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

Verifica valvole di sicurezza	12 mesi
Pulizia elementi di controllo combustione	2 mesi ⁵
Taratura pressostati/termostati	1 mese ⁵
Messa in funzione	12 mesi
Verifica refrattari	6 mesi
Messa a riposo	12 mesi
❖ Bruciatori	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Controllo prevalenza pompa alimentazione	6 mesi
Pulizia ⁴	3 mesi
Pulizia filtro gasolio	3 mesi
❖ Scambiatori di calore	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Controllo temperature mandata/ritorno	-
Verifica livelli	1 mese
Verifica sistemi di regolazione	1 mese
Pulizia	12 mesi
❖ Elementi terminali	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Controllo tenuta	12 mesi
Verifica/taratura valvole termostatiche	12 mesi
Pulizia batterie di scambio	3 mesi
Pulizia e sostituzione filtri	3 mesi
❖ Rete di distribuzione	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Pulizia vasi espansione	6 mesi
Verifica ed eliminazione perdite	3 mesi
Verifica funzionalità elementi di controllo	6 mesi
Verifica coibentazione	6 mesi
❖ Ventilatori	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	12 mesi
Verifica rumorosità, lubrificazione, ingrassaggio	1 mese
❖ Motori e Pompe	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	12 mesi
Verifica rumorosità, lubrificazione, ingrassaggio	1 mese
❖ Unità di trattamento aria	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>

⁵ Durante il periodo di accensione

Pulizia filtri	1 mese
Sostituzione filtri	6 mesi
Verifica sistemi di regolazione con eventuale sostituzione di ricambi necessari	1 mese ⁵
Verifica livello refrigerante con eventuale ricarica	6 mesi
Pulizia scambiatori	3 mesi

5.2.4.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sugli impianti termici la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.4.3 Determinazione del canone

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

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

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

dove:

A= lire/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza in cui risultano compresi i 100 KW installati al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

B= lire/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 10 KW al netto del ribasso (vedi par 5.5.1)

5.2.5 IMPIANTO DI RAFFRESCAMENTO

Il servizio prevede, nel caso di impianti centralizzati, la gestione degli impianti di raffrescamento al fine di garantire, durante il calendario di accensione concordato con il Supervisore, che la temperatura negli ambienti lavorativi durante l'orario di lavoro sia di 20-26° con il 50% di umidità relativa, in

rapporto ad una temperatura esterna di 29-35° con il 70% di umidità relativa; la differenza tra le due temperature dovrà comunque essere non superiore ai 10°.

L'Assuntore dovrà quindi calibrare in funzione della temperatura esterna il periodo di pre-accensione.

Il presente servizio prevede compreso nel canone:

- attività di controllo e monitoraggio degli impianti di condizionamento volti a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli edifici oggetto del presente capitolato e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari
- interventi di ripristino di lieve entità compresi entro una franchigia di lire 200.000 (mano d'opera e materiali) ad intervento (vedi paragrafo 5.2.5);

Per le singole attività dovranno essere forniti i materiali di consumo e/o ricambi necessari per l'effettuazione delle attività stesse.

Come per altri servizi di manutenzione, l'attività manutentiva vera e propria eccedente la franchigia sopra riportata verrà gestita con i listini di cui al paragrafo 5.5.2.

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato sia dalla tipologia sia dalla consistenza di impianti presenti, sia soprattutto dalle potenzialità installata, il prezzo dovrà essere formulato in termini di lire/KW/anno di potenza installata (par.5.5.1)..

Verrà inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento (par.5.5.1)..

5.2.5.1 Controlli e monitoraggi

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze minime.

❖ Centrale frigorifera

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Messa a riposo	12 mesi
Messa in funzione	12 mesi
Sostituzione oli/lubrificanti	12 mesi
Decalcificazione fasci tubieri condensatori	12 mesi
Pulizia locale	1 mese

❖ Torri evaporazione/raffreddamento

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica sistemi di regolazione	1 mese ⁵
Regolazione livelli acqua	1 mese ⁵
Pulizia/sostituzione filtri	15 giorni ⁵
❖ Ventilatori	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	12 mesi
Verifica rumorosità, lubrificazione, ingrassaggio	1 mesi
❖ Motori e Pompe	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	12 mesi
Verifica rumorosità, lubrificazione, ingrassaggio	1 mesi
❖ Rete di distribuzione	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica ed eliminazione perdite	3 mesi
Verifica funzionalità elementi di controllo	6 mesi
Verifica coibentazione	6 mesi
❖ Unità di trattamento aria	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Pulizia filtri	1 mese
Sostituzione filtri	6 mesi
Verifica sistemi di regolazione con eventuale sostituzione di ricambi necessari	1 mese ⁵
Verifica livello refrigerante con eventuale ricarica	6 mesi
Pulizia scambiatori	3 mesi

5.2.5.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sugli impianti di condizionamento la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Tali interventi sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.5.3 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di KW di potenzialità dei gruppi frigoriferi ed i KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale Tecnico per i relativi prezzi offerti.

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

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

dove:

A= lire/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza gruppi frigoriferi in cui risultano compresi i 50 KW al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

B= lire/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 5 KW al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

5.2.6 IMPIANTO DI SOLLEVAMENTO

Il presente servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti gli apparecchi di sollevamento (ascensori e montacarichi) presenti presso gli immobili oggetto del presente capitolato ed il servizio di intervento e reperibilità per eventuali emergenze.

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

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

Il canone è calcolato con un prezzo forfetario di lire/anno per tipologia di apparecchio.

Risultano inoltre comprese nelle attività coperte da canone:

- la redazione dei rapporti sullo stato degli impianti
- la registrazione delle visite e delle modifiche apportate
- la prestazione di assistenza completa ai funzionari degli Enti Ufficiali di controllo
- l'espletamento del pagamento delle Tasse Governative per conto dell'Amministrazione Contraente, con rimborso totale delle somme pagate

Tutto il materiale di usura e quindi fra gli altri i grassi, i lubrificanti anche per i rhabocchi, i fusibili e le viterie minute, i detergenti ecc.. risultano compresi nella fornitura.

All'Assuntore è inoltre delegata, così come richiesto dalla normativa vigente sopra richiamata la gestione del libretto matricola e dei relativi verbali di collaudo.

5.2.6.1 Frequenze di intervento

Mensilmente per ogni impianto dovrà essere fatta una verifica che comprenderà:

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

Dovrà inoltre essere fornita così come richiesto dall'art.5 Legge 1415/42 l'assistenza necessaria agli organi competenti per l'effettuazione delle ispezioni previste:

- ascensori cat. A e B annuale
- ascensori cat. C biennale
- ascensori cat. D quadriennale

5.2.6.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sugli impianti di sollevamento la cui entità non eccede 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.6.3 Servizio di pronto intervento

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

Dovrà quindi fornire un numero verde alternativo a quello del CALL CENTER da attivare eventualmente quando il CALL CENTER non sarà attivo, cui fare riferimento.

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

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

5.2.6.4 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero ascensori in funzione della categoria per il relativi prezzi offerti.

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

$$\text{Canone} = A \times 2 + B \times 1$$

dove:

A= lire per ascensori di categoria A al netto del ribasso (vedi par. 5.5.1)

B= lire per ascensori di categoria D al netto del ribasso (vedi par. 5.5.1)

5.2.7 IMPIANTO DI ANTINCENDIO

Il presente servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, naspi, idranti ecc.) presenti presso gli immobili oggetto del presente capitolato.

Il capitolato prevede sia attività di manutenzione che di controllo comprese nel canone.

Il valore del canone sarà determinato in funzione della tipologia di presidi antincendio presenti.

Resta inteso che tutte le attività nel seguito elencate e come tali previste, dovranno essere effettuate a regola d'arte ed in conformità alle norme di legge applicabili e nel rispetto delle norme tecniche di cui al paragrafo seguente.

Per le singole attività dovranno essere forniti tutti i materiali di consumo e/o ricambi necessari per l'effettuazione delle attività stesse.

Per tale servizio non è prevista franchigia alcuna (vedi par.5.2); sono esclusi dal canone esclusivamente le nuove installazioni e/o le modifiche impiantistiche dell'esistente che verranno liquidate a corpo applicando i listini di cui al paragrafo 5.5.2.

Le frequenze minime previste per le attività di verifica/manutenzione sono per tipologia di impianto quelle riportate nel paragrafo seguente.

All'Assuntore è inoltre 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.FF.

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

5.2.7.1 Frequenze di intervento

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze.

IMPIANTI IDRICI FISSI ANTINCENDIO

❖ Idrante (Prova di flusso) – Impianto idrico fisso antincendio

Intervento Periodicità

Manutenzione 1 anno

❖ Idranti, naspi e rete idrica

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

❖ Manichette - Rete idrica antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Manichette e cassette portamanichette - impianto idrico antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

IMPIANTI FISSI DI ESTINZIONE AUTOMATICI A PIOGGIA (SPRINKLER)

❖ Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler)

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler) - A secco, alternativi o a preallarme

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler) - Alimentati da pompe

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler) - Alimentati da serbatoi a gravità

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler) - Alimentati da serbatoi a pressione

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Valvole a farfalla (Butterfly) - Impianto idrico antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 1 settimana

Manutenzione 1 anno

❖ Valvole di sezionamento a saracinesca - Impianto idrico antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 1 settimana

Manutenzione 1 anno

❖ Alimentazioni idriche per impianti automatici antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Alimentazioni idriche per impianti automatici antincendio – Pompe

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Alimentazioni idriche per impianti automatici antincendio – Serbatoi a gravità

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

❖ Alimentazioni idriche per impianti automatici antincendio – Serbatoi a pressione

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 1 anno

ESTINTORI CARRELLATI

❖ Estintore carrellato a polvere a pressione permanente

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 3 anni

❖ Estintore carrellato a polvere pressurizzato con bombola di gas ausiliario

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 3 anni

❖ Estintore carrellato ad acqua o a schiuma a reazione chimica

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore carrellato ad acqua o a schiuma a pressione permanente

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore carrellato ad acqua o a schiuma pressurizzato con bombola di gas ausiliario

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore carrellato ad anidride carbonica

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 5 anni

❖ Estintore carrellato ad idrocarburi alogenati

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 6 anni

ESTINTORI PORTATILI

❖ Estintore portatile a polvere a pressione permanente

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 3 anni

❖ Estintore portatile a polvere pressurizzato con bombola di gas ausiliario

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 3 anni

❖ Estintore portatile ad acqua o a schiuma pressurizzato con bombola di gas ausiliario

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore portatile ad acqua o a schiuma a pressione permanente

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore portatile ad acqua o a schiuma a reazione chimica

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 18 mesi

❖ Estintore portatile ad anidride carbonica

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 5 anni

❖ Estintore portatile ad idrocarburi alogenati

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

Manutenzione 6 anni

IMPIANTI DI RILEVAZIONE FUMI

❖ Impianti di rilevazione fumi

Intervento Periodicità

Verifica 1 mese

EVACUATORI DI FUMO E CALORE

❖ Evacuatori di fumo e calore

Intervento Periodicità

Manutenzione 1 anno

AUTORESPIRATORI

❖ Armadi d'emergenza per autorespiratori

Intervento Periodicità

Manutenzione 6 mesi

❖ Armadi d'emergenza per maschere e filtri

Intervento Periodicità

Verifica 1 mese

Manutenzione 6 mesi

❖ Autorespiratori carrellati

Intervento Periodicità

Verifica 3 mesi

❖ Autorespiratori monobombola bibombola

Intervento Periodicità

Manutenzione 6 mesi

❖ Bombe aria da 4 litri

Intervento Periodicità

Verifica 3 mesi

❖ Bombe aria da 40 e 50 litri

Intervento Periodicità

Verifica 3 mesi

SISTEMI DI ALLERTAMENTO

❖ Pulsanti di allarme - Impianto antincendio

Intervento Periodicità

Verifica 3 mesi

Manutenzione 6 mesi

❖ Sirene - Sistema di allertamento

Intervento Periodicità

Verifica 1 mese

❖ Sistema di comunicazione con altoparlanti

Intervento Periodicità

Manutenzione 1 anno

❖ Sistemi fissi automatici di rilevazione e di segnalazione manuale di incendio

Intervento Periodicità

Verifica 6 mesi

❖ Ricetrasmittenti

Intervento Periodicità

Verifica 1 settimana

IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE DI SICUREZZA

❖ Impianti di illuminazione di sicurezza

Intervento Periodicità

Verifica 1 mese

GRUPPO ELETTROGENO

❖ Gruppo elettrogeno – Motori e comandi

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica	1 mese
Manutenzione	1 anno

5.2.7.2 Registro Antincendio

Si riporta di seguito una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel registro antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.FF.:

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

5.2.7.3 Determinazione del canone

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

Esempio: nel caso di un immobile ove siano presenti n. 12 estintori, n. 3 manichette, un impianto di rilevazione fumi con 15 rivelatori, n. 2 Armadi d'emergenza per autorespiratori con 15 autorespiratori il canone sarà pari a:

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

dove:

A = lire per estintori al netto del ribasso (vedi par 5.5.1)

B = lire per manichetta al netto del ribasso (vedi par 5.5.1)

C = lire per rilevatore al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

D = lire “Altro non previsto nelle voci di cui sopra” al netto del ribasso (vedi par 5.5.1)

E = Mq di Superficie lorda complessiva

5.2.8 IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI

Il canone è calcolato con un prezzo complessivo di lire a Mq di Superficie lorda complessiva per tipologia di unità funzionale (vedi par 5.5.1).

5.2.8.1 Frequenze di intervento

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze.

IMPIANTO ANTI-INTRUSIONE

❖ Centralina di comando

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	3 mesi
Verifica batterie tampone	1 mese
Verifica linee alimentazione	3 mesi

❖ Rilevatori

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	3 mesi

❖ Sirene

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	3 mesi

CONTROLLO ACCESSI

❖ Lettori di badge

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	1 mesi
Pulizia	3 mesi

❖ Centralina

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica corretto funzionamento	3 mesi
Pulizia	3 mesi

❖ Cancelli automatici

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	3 mesi

❖ Porte motorizzate

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
-------------------	--------------------

Verifica funzionalità	3 mesi
❖ Bussole	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	3 mesi
❖ Monitor	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità	1 mese
❖ Telecamere	
<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionalità, pulizia e controllo puntamenti	3 mesi

5.2.8.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sugli impianti di sicurezza e controllo accessi la cui entità non eccede le 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.8.3 Determinazione del canone

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

Esempio: nel caso di un immobile con un impianto antintrusione e due bussole il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times B + C \times 2$$

dove:

A = lire "Impianti antintrusione " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

B = Mq di Superficie lorda complessiva

C = lire per bussola al netto del ribasso (vedi par. 5.5.1)

5.2.9 RETI

Il canone è calcolato con un prezzo complessivo di lire a mq di Superficie lorda complessiva per tipologia di unità funzionale (vedi par 5.5.1).

5.2.9.1 Frequenze di intervento

Si riportano nel seguito, per le singole unità fondamentali, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze minime.

RETE TELEFONICA

❖ Centrale telefonica

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	4 mesi

❖ Permutatori

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	4 mesi

❖ Cablaggi

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica integrità	12 mesi

RETE ACUSTICA/DIFFUSIONE SONORA

❖ Citofoni

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	6 mesi

❖ Microfoni

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	6 mesi

❖ Amplificatori

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	6 mesi

❖ Mixer

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	6 mesi

❖ Cablaggi

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica integrità	12 mesi

RETE TRASMISSIONE DATI

❖ Cablaggi

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica integrità	12 mesi

❖ Permutatori

<u>Intervento</u>	<u>Periodicità</u>
Verifica funzionamento	6 mesi

5.2.9.2 Interventi di ripristino di lieve entità

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui al paragrafo precedente, da effettuarsi sulle reti la cui entità non eccede le 200.000 lire (mano d'opera e materiale). Gli interventi di ripristino di lieve entità sono compresi nel canone.

Tali interventi che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore³, dovranno essere comunque consuntivati al termine degli stessi e saranno compresi dal canone fisso.

5.2.9.3 Determinazione del canone

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

Esempio: nel caso di un immobile con un impianto telefonico e rete di trasmissione dati sarà pari a:

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

dove:

A = lire "Rete telefonica" al netto del ribasso (vedi par. 5.5.1)

B = lire "Rete trasmissione dati" al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

C = Mq di Superficie lorda complessiva

5.2.10 REPERIBILITÀ

Si intende per reperibilità un servizio che l'Assuntore dovrà erogare su richiesta dell'Amministrazione Contraente relativamente ad uno o più servizi manutentivi e/o attività di cui ai capitoli precedenti.

Tale servizio prevede l'intervento su espressa chiamata da parte del Supervisore o di persona da lui incaricata, al di fuori del normale orario di lavoro⁶ ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Tale servizio potrà essere richiesto all'atto della stipula dell'ordinativo di fornitura e verrà compensato con:

⁶ Per normale orario di lavoro si intende l'orario di lavoro concordato all'atto della stesura del Verbale Tecnico

- un canone fisso pari al 5% dell'importo del canone dei singoli servizi manutentivi per cui lo si richiede (si ritiene chiaramente escluso la manutenzione degli impianti di sollevamento)
- un diritto di chiamata forfetario pari a lire 100.000 a prescindere dalla luogo, dall'orario, dal giorno in cui eventualmente fosse fatta la chiamata ed in cui venisse richiesto l'intervento.

Sono da intendersi computati a parte per mezzo dei listini di cui al paragrafo 5.5.2 o "in economia" gli oneri relativi alle attività che verranno effettivamente erogate a seguito dell'intervento.

Per l'erogazione di tale servizio, l'Assuntore si impegna a rendere attivo un numero telefonico per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dal CALL CENTER e ad intervenire entro e non oltre 4 ore dal ricevimento della chiamata.

5.3 SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Per Servizi di pulizia ed igiene ambientale si intendono tutte quelle attività che assicurano il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili in modo da garantire lo svolgimento delle attività ed il rispetto dell'immagine dell'Amministrazione Pubblica.

Sono compresi nei Servizi di pulizia ed igiene ambientale i seguenti Servizi:

- Pulizia
- Disinfestazione
- Raccolta rifiuti speciali
- Giardinaggio

5.3.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il presente servizio consiste nella pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi da effettuarsi sotto le disposizioni di seguito riportate, degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e l'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

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

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

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

L'Assuntore deve offrire un servizio che consiste nell'erogazione di tutte le prestazioni e le somministrazioni occorrenti al soddisfacimento del servizio in oggetto in conformità alle prescrizioni della Legge 25 gennaio 1994, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.

Il servizio consiste in:

- **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
- **Pulizia periodica** degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, ecc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate
- **Interventi di pulizia a richiesta** (pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, tappeti, ecc.)
- **Fornitura di tutte le attrezzature** ed i materiali necessari allo svolgimento delle attività

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

Per tutte le operazioni aventi frequenza bimestrale, trimestrale, quadrimestrale, semestrale e annuale, l'Assuntore dovrà comunicare tempestivamente e per

iscritto, l'inizio delle operazioni medesime al *Supervisore*, affinché sia possibile l'accertamento dell'effettiva corresponsione delle prestazioni indicate nel Capitolato.

Si precisa, inoltre che, a meno di diverso accordo con il *Supervisore* in sede di stesura del Verbale Tecnico, che gli interventi a cadenza settimanale, da eseguirsi presso gli stabili oggetto del presente appalto, dovranno essere eseguite, tassativamente, durante la sola giornata di sabato e precisamente quando l'attività lavorativa degli uffici è sospesa per il fine settimana.

Il servizio dovrà essere articolato con riferimento alle prestazioni ed alle modalità previste, indicazioni di massima, esemplificative e non completamente esaustive, in relazione a:

- Tipo di prestazioni assicurate
- Frequenza delle operazioni
- Organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato
- Impiego di manodopera specializzata
- Attrezzature e macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza".

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.

Sono compresi nel servizio la fornitura di tutte le attrezzature e di materiali di consumo necessari per il suo svolgimento.

L'Assuntore dovrà provvedere al posizionamento nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate del materiale sanitario fornito a cura dall'Amministrazione Contraente.

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

Il servizio di pulizia è rapportato a tre standard all'interno dei quali la singola Amministrazione Contraente potrà scegliere il proprio; l'Amministrazione Contraente potrà scegliere più standard a seconda della tipologia di ambiente

(magazzini, uffici, uffici di rappresentanza, etc.); non potrà scegliere diversi standard per gli stessi ambienti.

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

Il prezzo del servizio sarà determinato in base agli standard predefiniti per le relative superfici interessate.

Ciò significa quindi che se una Amministrazione vorrà avere dei locali più puliti dovrà innalzare il livello di standard di pulizia dell'ambiente e viceversa.

In alternativa potrà gestire i lavori extra canone con il listino.

5.3.1.1 Frequenze di intervento

Nel seguito vengono specificati per ogni tipologia di intervento le frequenze consigliate secondo tre differenti standard qualitativi;

Il Supervisore potrà scegliere per uno specifico ufficio/area dell'unità di gestione uno standard differente dagli altri uffici/area della medesima unità di gestione.

Relativamente alle pulizie quindi il programma dettagliato degli interventi dovrà prevedere un calendario puntuale di attività a seconda degli standard richiesti dal Supervisore.

Sarà chiaramente possibile che determinate attività dovranno essere effettuate per esigenze contingenti con frequenze differenti o modalità particolari; tali interventi verranno chiaramente gestiti come fuori canone al listino prezzi concordato.

Attività	Alto	Medio	Basso
	Frequenza⁷		
Aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini	G	S/2	S

⁷ **G** = giornaliera; **S/2** = due volte a settimana; **S/3** = tre volte a settimana; **S** = settimanale; **Q** = quindicinale; **M** = mensile; **2M** = bimestrale; **3M** = trimestrale; **4M** = quadrimestrale; **6M** = semestrale; **A** = annuale

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

Attività	Alto	Medio	Basso
	Frequenza⁷		
Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi	2M	6M	A
Deodorazione dei servizi igienici	S	Q	M
Deragnatura	S	Q	M
Detersione a fondo arredi	3M	6M	A
Detersione davanzali esterni	2M	3M	6M
Detersione pavimenti non trattati a cera	S/2	S	Q
Detersione pavimenti trattati a cera	S	M	M
Detersione porte in materiale lavabile	M	3M	6M
Disincrostazione dei servizi igienici	S	S	Q
Disinfezione dei servizi igienici	G	S/2	S
Disinfezione lavabi extra servizi igienici	S/2	SN	SN
Lavaggio pareti lavabili	M	SN	SN
Pulizia dei servizi igienici (spazzatura pavimento, detersione sanitari e pareti circostanti, arredi, detersione pavimenti)	G/2	G	G
Raccolta differenziata carta	G	G	G
Rifornimenti materiali di consumo forniti direttamente come da specifiche	G	G	G
Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti	G	S/2	S
Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	G	S/2	S
Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore	S	Q	M
Spazzatura a umido	G	S/3	S/2
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	Q	M	M
Spolveratura a umido arredi (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, ecc.) ad altezza operatore	S/2	S	S

Attività	Alto	Medio	Basso
	Frequenza⁷		
Spolveratura a umido arredi parti alte: (arredi, scaffalature nelle parti libere, segnaletiche interne)	6M	A	A
Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano.	G	S/2	Q
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni e davanzali interni ad altezza operatore	S	Q	M
Spolveratura ringhiere scale	M	2M	3M
Svuotatura cestini e posacenere, sostituzione sacchetto, pulizia posacenere.	G	G	G

5.3.1.2 Ulteriori Specifiche

- Lo svuotamento dei cestini: consiste oltre che nello svuotamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta, previa separazione dall'altro materiale di rifiuto e deposito negli appositi contenitori.
- La voce "pavimenti" deve intendersi comprensiva delle superfici delle scale, pianerottolo ascensore, etc.; in generale delle superfici calpestabili.
- La pulizia dei posacenere: deve essere effettuata sia per quelli da tavolo presenti negli uffici che quelli a piedistallo presenti negli spazi comuni
- La pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica
- 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 scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre

- La scopatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite
- 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 a fondo la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire
- La lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti

Qualora per effetto di eventi accidentali quali, a titolo d'esempio, versamento di liquidi, caduta materiali solidi, cibi, ecc., si renda necessario ripristinare lo standard di pulizia descritto, l'Assuntore dovrà prontamente provvedere ad intervenire per ripristinare in tempi brevi la situazione di pulizia richiesta.

L'intervento dovrà essere attivato direttamente dall'Assuntore e non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.

5.3.1.3 Determinazione del canone

Il canone mensile verrà determinato in funzione di:

- standard di fornitura prescelto
- Mq di Superficie netta come specificato nel Verbale Tecnico
- i relativi prezzi offerti

Esempio: nel per un immobile di 1.000 metri quadrati sia stato scelto uno standard medio, e necessari per una area all'interno della medesima unità di 100 metri quadrati di uno standard alto, il canone sarà determinato come segue:

$$\text{Canone} = B \times 900 + A \times 100$$

ove:

A = lire "Standard alto " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

B = lire "Standard medio " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

5.3.1.4 Interventi di pulizia a richiesta

Le prestazioni cui si fa riferimento sono attinenti al servizio in oggetto ma non comprese nel canone.

Tali prestazioni dovranno essere eseguite a seguito di regolare ordinativo di lavoro autorizzato esclusivamente dal Supervisore.

Il servizio dovrà comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente, restando inteso che gli interventi potranno effettuarsi solo a seguito di specifica richiesta e successiva approvazione da parte della stessa Amministrazione Contraente del preventivo di spesa per singolo ordinativo.

I prezzi delle singole prestazioni sono quelle relative alle seguenti voci di listino con la precisazione che le superfici da trattare sono superfici nette:

- P1 Aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini
lire/mq di superficie da trattare
- P2 Aspirazione intercapedine pavimenti galleggianti
lire/mq di superficie da trattare
- P3 Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc....)
lire/mq di superficie da trattare
- P4 Aspirazioni pareti tessuto, sughero
lire/mq di superficie da trattare
- P5 Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi
lire/ora
- P6 Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati
lire/mq di superficie da trattare
- P7 Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali
lire/mq di superficie da trattare

- P8 Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici) lire/mq di superficie da trattare
- P9 Decontaminazione in presenza di sangue e materiale organico lire/ora
- P10 Deodorazione dei servizi igienici lire/ora
- P11 Deragnatura lire/ora
- P12 Detersione con iniezione / estrazione arredi tessili lire/ora
- P13 Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili lire/mq di superficie da trattare
- P14 Detersione a fondo arredi lire/ora
- P15 Detersione controsoffitti lire/mq di superficie da trattare
- P16 Detersione davanzali esterni lire/mq di superficie da trattare
- P17 Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte lire/mq di superficie da trattare
- P18 Detersione pavimenti non trattati a cera lire/mq di superficie da trattare
- P19 Detersione pavimenti trattati a cera lire/mq di superficie da trattare
- P20 Detersione porte in materiale lavabile lire/mq di superficie da trattare
- P21 Detersione punti luce e lampadari non artistici (compreso smontaggio e rimontaggio) lire/ora
- P22 Detersione superfici vetrose delle finestre lire/mq di superficie da trattare
- P23 Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna, e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza. lire/mq di superficie da trattare
- P24 Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili con ponteggi e/o autoscale. lire/mq di superficie da trattare

- P25 Detersione tapparelle esterne e scuri
lire/mq di superficie da trattare
- P26 Detersione tende alla veneziana
lire/mq di superficie da trattare
- P27 Detersione verticali lavabili (pareti attrezzate, rivestimenti, ecc.)
lire/mq di superficie da trattare
- P28 Disincrostazione dei servizi igienici lire/ora
- P29 Disinfezione dei servizi igienici lire/ora
- P30 Disinfezione lavabi extra servizi igienici
lire/ora
- P31 Lavaggio pareti lavabili
lire/mq di superficie da trattare
- P32 Pulizia a fondo dei pavimenti non trattati a cera
lire/mq di superficie da trattare
- P33 Pulizia dei servizi igienici (spazzatura pavimento, detersione sanitari e pareti circostanti, arredi, detersione pavimenti)
lire/mq di superficie da trattare
- P34 Pulizia delle bacheche (interno / esterno)
lire/mq di superficie da trattare
- P35 Pulizia portoni accesso con lucidatura ottoni
lire/ora
- P36 Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti
lire/mq di superficie da trattare
- P37 Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellierie
lire/mq di superficie da trattare
- P38 Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore
lire/mq di superficie da trattare
- P39 Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali
lire/mq di superficie da trattare

scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, ecc.

5.3.2 DISINFESTAZIONE

Il servizio comprende:

- Derattizzazione (profilassi antimurrina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio.
- Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.
- Disinfezione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro
- Disinfezione di ambienti di lavoro, da effettuarsi presso tutti gli ambienti di lavoro

Per ognuno di tali tipologie di intervento dovrà essere specificato il prezzo per metro quadrato di superficie netta per intervento.

5.3.2.1 Modalità di intervento

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

Resta inteso che il numero di interventi richiesto verrà determinato in base al Piano dettagliato degli interventi e/o su specifica richiesta del Supervisore per riportarlo a particolari esigenze.

➤ Derattizzazione

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

➤ Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti

Intervento di irrorazioni delle parti esterne ed aereosolizzazione delle parti interne da eseguirsi normalmente presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

- Disinfezione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati
Interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti di lavoro
- Disinfezione di ambienti di lavoro
Interventi da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro

5.3.2.2 Ulteriori Specifiche

- Tutti i prodotti utilizzati dovranno essere registrati al Ministero della Sanità
- Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione dovrà essere personale qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività
- Il servizio dovrà essere svolto in modo tale da non creare intralcio alla normale attività lavorativa e quindi, previo accordo con il Supervisore, in periodi (orari o in giorni) in cui l'attività lavorativa degli uffici è sospesa, o non ci sia presenza di lavoratori.

5.3.3 RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Tale servizio dipende direttamente dal quantitativo e dalla tipologia di rifiuti speciali prodotti per ogni edificio/unità di gestione.

L'attività richiesta prevede che siano effettuate le seguenti attività:

- a) Fornitura e distribuzione di idonei contenitori per la raccolta differenziata
- b) Coordinamento e movimentazione interna e stoccaggio in zone temporanee
- c) Raccolta contenitori dei depositi temporanei
- d) Trasporto e smaltimento in località idonee
- e) Amministrazione documenti connessi con le attività di smaltimento
- f) Gestione rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani
- g) Coordinamento con il Supervisore per aggiornamento procedure interne
- h) Compilazione del MUD a fine anno

- i) Intervento su specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente per la raccolta e smaltimento di elevati quantitativi di rifiuti sia assimilabili agli urbani che speciali

Il servizio verrà compensato con un canone dipendente dal numero di persone presenti nell'immobile.

Il pagamento di tale canone garantirà un numero di ritiri prefissato e/o in alternativa il ritiro di un numero di contenitori massimo a prescindere dal tipo di rifiuto che dovrà essere smaltito.

Le attività eccedenti tali limiti verranno compensate con un listino a misura; le prestazioni extra canone verranno calcolate con cadenza mensile sulla base dei ritiri eccedenti quelli previsti dal canone secondo il programma mensile approvato dal Supervisore; per i ritiri di materiali non previsti l'Assuntore dopo approvazione del relativo preventivo provvederà a fatturarli applicando i prezzi unitari del preventivo stesso.

5.3.3.1 Modalità di intervento

Per i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dovrà essere dimensionata e predisposta un'area di raccolta da destinare a deposito temporaneo e fornire, secondo un piano concordato con il Supervisore gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi saranno prelevati dai depositi temporanei secondo il Piano Dettagliato degli interventi approvato dal Supervisore.

Il trasporto presso Centri di Conferimento autorizzati dovrà essere oggettivo mediante fornitura al Supervisore di Formulari Identificativi Rifiuti debitamente controfirmata e timbrati dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento.

Sono a carico dell'Assuntore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli dell'acquisto e del rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

Dovrà inoltre essere compilato il registro di carico e scarico, e redatto a fine anno il MUD.

5.3.3.2 Canone

Il canone è differenziato per:

- a) insediamenti con meno di 100 dipendenti
- b) insediamenti con più di 100 dipendenti.

Il canone annuale comprende il trasporto e smaltimento indipendentemente dalla tipologia dei rifiuti per un massimo di:

- 8 contenitori e/o un ritiro per insediamenti con meno di 100 dipendenti
- 25 contenitori e/o tre ritiri per insediamenti con più di 100 dipendenti

Qualora nel corso dell'anno si verificassero esigenze di ulteriori ritiri, o nel corso dei ritiri previsti, dovessero essere smaltiti quantitativi eccedenti il numero di contenitori previsto, dovranno essere applicate le tariffe al netto del ribasso di cui al paragrafo 5.5.1.

Qualora sia necessario smaltire carta da macero e/o batterie al piombo, in quantità eccedente a quanto previsto da canone, non verrà riconosciuto alcun compenso aggiuntivo.

Tutto quanto sopra non previsto dovrà essere preventivamente puntualmente preventivato ed autorizzato dal Supervisore.

5.3.3.3 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato in funzione della tipologia di insediamento come specificato nel Verbale Tecnico e dei relativi prezzi offerti.

5.3.4 GIARDINAGGIO

Il servizio comprende:

- il costante mantenimento in buone condizioni del tappeto erboso, giardini, piante, prati e tutte le superfici coltivate a verde poste all'interno del comprensorio degli edifici oggetto del presente capitolato;
- la cura delle piante in fioriere e vasi all'interno e all'esterno dei fabbricati.

Nella denominazione aree verdi è altresì intesa qualunque coltura arborea o floreale delle aree facenti parte del comprensorio dei fabbricati in oggetto.

Per la manutenzione delle aree verdi dovranno essere svolti tutti quei lavori che sono e/o si rendono necessari per la conservazione dei tappeti erbosi e delle essenze presenti ed alla buona presentazione dell'intera area oggetto del presente capitolato.

L'Assuntore elaborerà un programma annuale la cui attuazione verrà verificata tramite resoconti trimestrali e che comprenderà, debitamente intervallati secondo le frequenze necessarie per la stagione corrente, le operazioni di seguito descritte.

I prezzi delle attività sono per tipologia di coltura e/o di prestazione come meglio descritto nel paragrafo 5.5.1.

5.3.4.1 Frequenze di intervento

Si riportano nel seguito, per le singole tipologie, un elenco di attività esemplificativo e non limitativo dei lavori che dovranno essere effettuati con le relative frequenze minime.⁸

PRATI E SUPERFICI ERBOSE

- ❖ Taglio regolare del tappeto erboso 8/A
- ❖ Concimazione dei tappeti erbosi 2/A
- ❖ Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi 1/A
- ❖ Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante SN
- ❖ Sfalcio dei prati naturali 8/A
- ❖ Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del tappeto erboso 2/A

SIEPI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA

- ❖ Taglio estivo delle siepi, per mantenere la forma inizialmente impostata 1/A
- ❖ Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi 2/A
- ❖ Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione 2/A
- ❖ Estirpazione delle piante secche SN
- ❖ Annaffiatura regolare delle siepi SN

AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE

- ❖ Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle aiuole 2/A
- ❖ Taglio, raccolta ed asportazione delle erbacce e sterpaglie cresciute SN

⁸ **SN**=Secondo necessità; **G** = giornaliera; **S/2** = due volte a settimana; **S/3** = tre volte a settimana; **S** = settimanale; **Q** = quindicinale; **M** = mensile; **2M** = bimestrale; **3M** = trimestrale; **4M** = quadrimestrale; **6M** = semestrale; **A** = annuale

❖ Asportazione dei fiori appassiti, foglie e rami secchi	8/A
❖ Annaffiatura regolare delle aiuole	SN
ALBERI E SUPERFICI ALBERATE	
❖ Potatura autunnale degli alberi ed arbusti	1/A
❖ Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con segnalazione scritta degli interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta	2/A
❖ Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante	SN
❖ Trattamento con prodotti specifici per rinverdire il fogliame	12/A
❖ Mantenimento della pulizia delle aree verdi spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature	SN
ATTIVITÀ A RICHIESTA ¹¹	
❖ Cura delle piante ornamentali in fioriere e vasi, posti all'esterno ed all'interno degli edifici	SN
❖ Fornitura opere a verde esterne ⁹	SN
❖ Locazione piante di arredo interno ¹¹	SN
❖ Fornitura piante di arredo interno ¹¹	SN

5.3.4.2 Modalità di esecuzione e specifiche delle diverse attività

Tappeto erboso:

- Il taglio del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, con raccogliitore, compresi i tagli sulle piccole superfici, la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti; nei luoghi inaccessibili da macchinari l'esecuzione avverrà a mano e con decespugliatori. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve, comunque, essere eseguita ogni qualvolta la crescita dei medesimi raggiunga al massimo gli 8 cm. di altezza o 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 con precisione sulla base di un'analisi preliminare fatta

⁹ Tali attività, che l'assuntore si impegna ad effettuare su specifica richiesta del Supervisore, verranno prezziate ad hoc ed effettuate a corpo a seguito di approvazione di specifico preventivo in funzione delle specifiche richieste.

sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione.

- La disinfestazione 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.
- L'eliminazione delle erbe infestanti sviluppatesi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e comunque ogni volta e laddove ritenuto necessario. In particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli e delle buche di deflusso acque. E' consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge. L'Assuntore dovrà comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia.
- L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.
- La bucatatura delle superfici a verde deve essere eseguita con mezzi meccanici ove possibile e con attrezzi manuali per le restanti zone; l'operazione dovrà essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dall'Amministrazione Contraente.
- La ricarica delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici
- La raccolta, lo sgombero e lo smaltimento delle erbe tagliate e del materiale estraneo devono essere eseguiti tempestivamente e con cura.

Piante ed arbusti:

- 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.
- Concimazione delle piante ed arbusti da eseguirsi mediante irrorazione di idonei fitofarmaci, compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione, provvedendo alla tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati.

I trattamenti con fitofarmaci dovranno essere eseguiti da personale specializzato, che si atterrà, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Saranno, inoltre adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose; sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale dovranno possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.

Piante Interne:

- Irrigazione delle piante, poste nelle aree comuni
- Concimazione a base di idonee sostanze liquide selezionate per tipi di pianta, con particolare cura nei periodi di massima vegetazione
- Disinfestazione antiparassitaria diversificata secondo il tipo di pianta
- Potatura ed estirpazione della vegetazione secca o ammalorata

Le operazioni di cui sopra, a titolo descrittivo e non esaustivo, devono essere eseguite secondo il programma che segue concordato con il rappresentante dell'Amministrazione Contraente.

Il numero di esecuzioni annue indicato deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno dell'Assuntore di mantenerle comunque nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si rendesse a tal fine necessario.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione piante fiorifere, ecc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici; inoltre, qualora non sia da intendersi compresa nel canone ma da compensarsi a parte, deve essere preventivamente concordato il costo ed in tal caso l'Assuntore procederà solo al ricevimento del relativo ordine.

L'attivazione ed il disinserimento dell'impianto di irrigazione si intende sotto la responsabilità dell'Assuntore. Le quantità di acqua utilizzate nei vari periodi devono essere preventivamente concordate con l'Amministrazione Contraente. L'Assuntore si impegna, inoltre, a segnalare tempestivamente al Supervisore eventuali guasti nell'impianto di irrigazione.

I materiali di risulta dovranno essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dagli interventi.

5.3.4.3 Ulteriori specifiche

Fermo restando che sono a carico dell'Assuntore tutti gli oneri e, ove non altrimenti specificato, tutti i materiali e le attrezzature necessari all'esecuzione dei vari lavori, si precisa quanto segue.

Per lo svolgimento del servizio fin qui descritto, l'Assuntore si impegna a fornire, compresi nel compenso forfetario:

- Il personale, secondo l'organico di volta in volta necessario
- Tutti i macchinari e gli utensili manuali necessari all'esecuzione del lavoro
- Tutti i prodotti di consumo quali concimi, insetticidi, fungicidi (che devono essere, comunque, a norma di legge) nonché le sementi eventualmente necessari
- La sostituzione delle piante o tappeto erboso eventualmente seccate o deperite
- La raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalla lavorazione delle aree verdi. Lo smaltimento deve essere effettuato a norma di legge.

Sono a carico dell'Amministrazione Contraente:

- Messa a disposizione dell'Assuntore dell'impianto di irrigazione adeguato alle esigenze del servizio
- Fornitura di energia elettrica per il funzionamento di qualsiasi apparecchiatura necessaria allo svolgimento del servizio.

5.3.4.4 Materiale, attrezzature e macchinari

Le attrezzature normalmente utilizzate sono le seguenti:

- Falciatrici semoventi con apparato di taglio rotativo o flail, omologate e munite di silenziatori ed idonee strutture di protezione, trattorini, carrelli per traino, spazzatrici, tosaerba, motopompa, decespugliatori, motosega
- Macchina arieggiatrice e seminatrice; pale, vanghe, zappe, carriole, rastrelli, scope metalliche, forbici da pota, ecc.
- Scale di varie altezze a norma CEE
- Tubi per irrigazione retinati, irrigatori, a settori con cavalletti

- Concimi antiparassitari
- Quanto altro non descritto per un perfetto espletamento del servizio.

5.3.4.5 Determinazione del canone

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

Esempio: nel caso di un giardino con 250 metri quadrati a prato, una siepe di 90 metri lineari, 4 alberi di altezza inferiore ai 10 metri il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A*250 + B*90 + C*4$$

dove:

A = lire "Prati e superfici erbose " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

B = lire "Siepi/cespugli informa libera " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

C = lire "Alberi e superfici alberate " al netto del ribasso (vedi par.5.5.1)

5.4 ALTRI SERVIZI

Sotto la voce Altri Servizi rientrano attività che possono essere richieste secondo modalità da definirsi di volta in volta a cura dell'Amministrazione Contraente.

Sono compresi negli Altri Servizi i seguenti:

- Servizio di guardiania
- Servizio di reception
- Servizio di facchinaggio interno
- Servizio di facchinaggio esterno/traslochi

5.4.1 SERVIZIO DI GUARDIANIA

Il servizio consiste nell'assicurare la tutela della sicurezza dei beni e del personale dell'Amministrazione Contraente mediante lo svolgimento delle seguenti attività principali:

- Analisi e determinazione delle soluzioni tecniche e/o organizzative migliori per garantire la sicurezza dei beni e delle persone all'interno degli edifici oggetto dell'ordinativo di fornitura, in particolare determinazione di:
 - specifiche del servizio in termini di copertura oraria, numero di interventi spot e continuativi, numero e tipo di persone, ecc..
 - percorsi ed eventuali giri di ronda da effettuarsi per il controllo da effettuarsi sugli accessi
 -
- Piantonamento e sorveglianza degli edifici dell'Amministrazione secondo le modalità predefinite
- Gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile

Tutto il personale addetto all'attività di guardiania dovrà essere collegato con una centrale operativa dell'Assuntore in cui deve essere garantita la presenza di personale 24 su 24 per tutti i giorni dell'anno, oltre che il collegamento diretto con le autorità di pubblica sicurezza.

In sede di offerta dovrà essere specificato il costo ora-uomo onnicomprensiva (centrale operativa, fitti, attrezzature, struttura, etc...), finalizzato al solo calcolo del canone in funzione del calendario concordato.

5.4.1.1 Specifiche del servizio

Come indicato precedentemente l'orario delle attività sarà definito sulla base delle reali esigenze del servizio e potrà subire variazioni in aumento o diminuzione in qualsiasi momento previo avviso da parte dell'Amministrazione Contraente.

Uno fra gli addetti al servizio assumerà le funzioni di coordinatore del servizio e gli saranno assegnati i seguenti compiti:

- fungere da interlocutore privilegiato dell'Amministrazione per tutti gli aspetti inerenti la guardiania
- predisporre e tenere aggiornato un "Giornale di servizio" contenente gli orari di svolgimento del servizio con i nomi degli addetti per ciascuna fascia oraria
- fornire all'Amministrazione un report con cadenza settimanale dove vengono evidenziate tutte le problematiche riscontrate, gli eventuali guasti ai sistemi di sicurezza e/o agli impianti, tentativi di intrusione, ecc. Il report dovrà inoltre evidenziare le debolezze e necessità del servizio e proporre mezzi e procedure atti a soddisfarle
- istruire tutti gli addetti al servizio sulle procedure di sicurezza e sull'ubicazione di tutti i sistemi di sicurezza presenti nelle sedi dell'Amministrazione

Il personale a cui l'Assuntore affida l'espletamento del servizio dovrà conoscere a fondo i luoghi da sorvegliare ed essere informato circa gli interventi di prima necessità da effettuare in caso di guasti, incendi, calamità varie.

5.4.1.2 Determinazione del canone

Il canone annuale verrà determinato in funzione del numero di ore-uomo conseguente al tipo di servizio come specificato nel Verbale Tecnico e dei relativi prezzi offerti.

5.4.2 SERVIZIO DI RECEPTION

Il servizio consiste nella presenza all'ingresso degli edifici, durante gli orari d'ufficio o di apertura, di personale con il compito di accogliere, fornire informazioni e smistare i clienti/visitatori nei vari uffici e quindi evitare l'accesso agli immobili a persone non autorizzate.

A tale servizio è delegato il controllo degli accessi agli immobili sia pedonali che carrabili.

In sede di offerta dovrà essere specificato il costo ora-uomo onnicomprensiva (attrezzature, struttura, etc...), finalizzato al solo calcolo del canone in funzione del calendario.

5.4.2.1 Principali compiti del personale di reception:

- accogliere gli ospiti in ingresso fornendo il documento identificativo interno e le indicazioni necessarie per gli spostamenti negli edifici, nonché

informando tempestivamente gli interlocutori interni, al fine di rendere minimi i tempi di attesa

- registrare nell'apposito registro l'entrata di ospiti all'interno degli edifici
- congedare gli ospiti in uscita e ritirare il documento identificativo interno e registrare il termine della permanenza
- segnalare al servizio di vigilanza la presenza di ospiti all'interno degli edifici
- provvedere all'apertura delle sbarre interne al fine di consentire il transito a personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e a personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne)
- prenotare taxi per dipendenti e ospiti
- prenotare su richiesta le sale conferenza/riunioni/meeting
- ricevere e smistare la posta
- effettuare chiamate ai corrieri e prendere in consegna i documenti
- gestire le chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè
- contattare le autorità competenti e più rilevanti nel caso di chiamate interne d'emergenza
- varie ed eventuali da concordare con il Supervisore

5.4.2.2 Specifiche del servizio

Il servizio dovrà essere erogato come richiesto dall'Amministrazione Contraente tra le ore 8.00 e le ore 18.00 continuativamente alternando le persone preposte a copertura dell'intero arco temporale.

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

- indirizzare la clientela/visitatori nei vari uffici di competenza
- evitare che la clientela possa accedere nei luoghi non autorizzati
- attendere che dopo la chiusura serale tutti i clienti/visitatori siano usciti dai locali

5.4.2.3 Determinazione del canone

Il canone mensile verrà determinato in funzione del numero di ore/uomo conseguente al tipo di servizio come specificato nel Verbale Tecnico e dei relativi prezzi offerti.

5.4.3 FACCHINAGGIO INTERNO

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'Amministrazione Contraente, in funzione delle richieste e dei prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali di volta in volta richiesti con ordine scritto dell'Amministrazione, la quale avrà cura di indicare nell'ordinativo l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

Obiettivo del servizio è quindi quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio deve essere effettuato nell'ambito degli edifici indicati dall'Amministrazione Contraente e su segnalazione del Supervisore.

In sede di offerta dovrà essere specificato il costo orario del servizio onnicomprensivo (attrezzature, struttura, ecc..).

5.4.3.1 Elenco delle attività oggetto del servizio

Si riportano nel seguito, un elenco esemplificativo e non limitativo di attività che potranno essere richieste e come tali dovranno essere effettuati.

- Analisi dello stato di fatto
- Studio di modifica di lay-out
- Verifica allocazione spazi
- Spostamento di pareti e di impianti

- Integrazione di arredi e attrezzature
- Integrazione e modifica della segnaletica
- 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 stessi
- Disimballaggio del contenuto e riposizionamento degli arredi
- Verifiche e collaudi finali
- Il ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di Legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti

5.4.3.2 Specifiche del servizio

I colli da spostare sono (a titolo esemplificativo e non limitativo) costituiti da:

- a) Minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste;
- b) Arredi e attrezzature (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, ecc.)

I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dall'Assuntore.

Sarà cura e responsabilità dell'Assuntore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria nel caso debbano essere movimentati materiali fragili (quali computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, ecc.).

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, la ditta dovrà compilare un elenco in cui dovranno essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco dovrà essere sottoscritto dall'incaricato dell'Assuntore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione Contraente presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco dovrà essere controfirmato da un incaricato del settore destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati nella parte compilata dall'Assuntore.

L'Assuntore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) per la perdita o avaria dei materiali trasportati, ed è tenuta al risarcimento integrale dei danni derivanti all'Amministrazione Contraente.

5.4.3.3 Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari per lo svolgimento del servizio sono a carico e di proprietà dell'Assuntore e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

5.4.3.4 Tempi di risposta alle richieste

I tempi di risposta alle richieste per il servizio di facchinaggio interno sono così definiti:

1. Per la movimentazione di beni nell'ambito della stessa sede: la data di attivazione del servizio sarà stabilita di volta in volta, fermo restando che sarà cura dell'Amministrazione Contraente formalizzare la richiesta di intervento almeno tre giorni prima dell'esecuzione dello stesso compilando l'elenco degli oggetti da movimentare di cui sopra;
2. Per la fornitura di prestazioni di sola manovalanza: la data di attivazione del servizio sarà definita di volta in volta.

5.4.4 FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi di facchinaggio, di trasporto e di trasloco di arredi e dotazioni d'ufficio tra le diverse sedi, o presso i luoghi che l'Amministrazione Contraente dovesse indicare.

In sede di offerta dovrà essere specificato il costo orario del personale.

Il costo dei mezzi di trasporto che si rendessero necessari sarà quello indicato nei listini di cui al paragrafo 5.5.2.

5.4.4.1 Elenco delle attività oggetto del servizio

Si riportano nel seguito, un elenco esemplificativo e non limitativo di attività che potranno essere richieste e come tali dovranno essere effettuati.

- Verifica allocazione spazi
- Redazione delle specifiche degli interventi
- Organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi
- Imballo del contenuto degli arredi

- Smontaggio arredi
- Prelevamento degli arredi e dotazioni d'ufficio dall'immobile originario
- Carico e scarico dei materiali per il trasloco
- Riallocazione degli stessi all'immobile di destinazione
- Aggiornamento delle segnaletiche interne
- Piano di comunicazione interno
- Assistenza e coordinamento delle movimentazioni

5.4.4.2 Specifiche del servizio

Le attività potranno svolgersi sia durante l'ordinario orario di lavoro che in ore straordinarie (serali, prefestive e festive) senza che ciò dia titolo ad alcuna richiesta di compenso supplementare.

L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere all'Assuntore, oltre i lavori previsti, prestazioni a carattere straordinario ed estemporaneo o la presenza di un preposto al coordinamento delle attività connesse alle movimentazioni, per un corrispettivo da determinare sulla scorta del costo unitario (lire/ora).

L'Assuntore dovrà mettere a disposizione, per l'effettuazione del trasloco, supervisione e personale competente nonché mezzi idonei.

L'Amministrazione Contraente, prima dell'esecuzione degli interventi di movimentazione, compilerà una scheda definita "di movimentazione beni e arredi" nella quale vengono quantificati preventivamente gli articoli da movimentare nonché il luogo di prelievo e di consegna degli stessi.

A prestazione avvenuta, sarà cura dell'Assuntore, per ciascuna scheda, verificare la rispondenza delle quantità degli articoli effettivamente movimentati rispetto a quelli indicati, riportare eventuali variazioni e sottoporla all'Amministrazione Contraente per il benestare.

L'Assuntore dovrà prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e dovrà dunque tenere in considerazione ogni possibile problema quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, accessi, portata dei pavimenti, dimensioni e pesi delle apparecchiature e degli accessi.

Scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo per gli imballaggi, nonché imballaggi speciali per l'idonea protezione di PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili, ecc., saranno forniti dall'Assuntore, con un anticipo minimo di due giorni sulla data del trasloco.

L'Assuntore dovrà, inoltre, prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e ne segnalerà ogni danno preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.

5.4.4.3 Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari per lo svolgimento del servizio sono a carico e di proprietà dell'Assuntore e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

5.4.4.4 Tempi di risposta alle richieste

I tempi di risposta alle richieste di erogazione dei servizi di cui al presente capitolato effettuate dall'Amministrazione Contraente sono così definiti:

1. La data di attivazione del servizio sarà stabilita di volta in volta, fermo restando che sarà cura dell'Amministrazione Contraente formalizzare la richiesta di intervento almeno tre giorni prima dell'esecuzione dello stesso corredata della scheda di movimentazione di cui sopra;
2. le date di attivazione per la fornitura di prestazioni di sola manovalanza o per prestazioni a carattere estemporaneo e straordinario saranno definite di volta in volta.

5.5 PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi indicati nei paragrafi seguenti sono, dove non diversamente specificato:

- al netto dell'IVA
- si riferiscono ad arco temporale annuo
- sono riferiti a metri quadri di Superficie lorda complessiva salvo ove diversamente specificato.

La validità di tali prezzi al netto del ribasso è, nel caso delle attività a canone, annuale; ciò significa che annualmente verranno applicate le maggiorazioni connesse con l'aumento dei prezzi al consumo così come specificato dall'ISTAT; il primo aggiornamento verrà effettuato dopo 12 mesi dalla stipula della convenzione.

Relativamente alle attività extra canone, la validità dei prezzi offerti sarà connessa con la validità dei listini cui si riferiscono.

5.5.1 PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI

Relativamente alle attività che dovranno essere erogate e come meglio specificato nel capitolo 5, i prezzi base d'asta su cui dovranno essere effettuati ribassi sono quelli sotto riportati.

Manutenzione

STRUTTURE EDILI (par.5.2.1).....3.000 lire/mq

IMPIANTI ELETTRICI (par. 5.2.2).....4.000 lire/mq

IMPIANTI IDRICO/SANITARI (par.5.2.3)

Impianti idrico sanitari ad eccezione di quanto sotto 1.150 lire/mq

Impianti trattamento acque nere60 lire/mq

Impianto addolcimento60 lire/mq

Impianti di irrigazione esterna.....600 lire/mq area verde

Impianto distribuzione gas.....120 lire/mq

IMPIANTI RISCALDAMENTO (par.5.2.4)

Potenzialità al focolare installata fino a 50 KW32.400 lire/KW

Potenzialità al focolare installata da 51 a 100 KW.....24.000 lire/KW

Potenzialità al focolare installata da 101 a 300 KW.....18.000 lire/KW

Potenzialità al focolare installata da 301 a 600 KW.....14.400 lire/KW

Potenzialità al focolare installata da 601 a 1.000 KW.....12.000 lire/KW

Potenzialità al focolare installata da 1.001 a 2.000 KW.....10.800 lire/KW

Potenzialità al focolare installata oltre 2.001 KW.....9.600 lire/KW

Supplemento Potenza ventilatore Unità di trattamento aria

Sino a 5 KW 144.000 lire/KW

da 5,1 a 10 KW 132.000 lire/KW

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

da 10,1 a 15 KW	120.000 lire/KW
da 15,1 a 20 KW	114.000 lire/KW
oltre 20 KW	108.000 lire/KW

IMPIANTI RAFFRESCAMENTO (par. 5.2.5)

Potenza resa Gruppi frigoriferi sino a 50 KW	36.000 lire/KW
Potenza resa Gruppi frigoriferi da 51 a 100 KW	30.000 lire/KW
Potenza resa Gruppi frigoriferi da 101 a 300 KW	24.000 lire/KW
Potenza resa Gruppi frigoriferi da 301 a 600 KW	21.600 lire/KW
Potenza resa Gruppi frigoriferi da 601 ad 1.000 KW	18.000 lire/KW
Supplemento Potenza ventilatore Unità di trattamento aria	
Sino a 5 KW	144.000 lire/KW
da 5,1 a 10 KW	132.000 lire/KW
da 10,1 a 15 KW	120.000 lire/KW
da 15,1 a 20 KW	114.000 lire/KW
oltre 20 KW	108.000 lire/KW

IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO (par. 5.2.6)

Ascensori categoria A e B	2.200.000 lire/ascensore
Ascensori categoria C	1.800.000 lire/ascensore
Ascensori categoria D	1.400.000 lire/ascensore

IMPIANTI ANTINCENDIO (par.5.2.7)

Impianti idrici fissi	60.000 lire/manichetta
Impianti fissi estinzione automatici a pioggia	7.200 lire/sprinkler
Estintori portatili e/o carrellati	35.000 lire/pezzo
Impianto rilevazione fumi	28.800 lire/rilevatore

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

Altro non previsto nelle voci di cui sopra	600 lire /mq
<u>IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI</u> (par.5.2.8)	
Impianti antintrusione	360 lire/mq
Controllo accessi	300 lire/mq
Cancelli automatici, porte motorizzate, bussole	650.000 lire/pezzo
Monitor	144.000 lire/pezzo
Telecamere	240.000 lire/pezzo
<u>RETI</u> (par.5.2.9)	
Telefonica	420 lire/mq
Acustica/diffusione sonora	240 lire/mq
Trasmissione dati	360 lire/mq
Pulizie ed igiene ambientale	
<u>PULIZIE</u> (par.5.3.1)	
Standard alto ¹⁰	3.450 lire/mq
Standard medio ¹⁰	2.500 lire/mq
Standard basso ¹⁰	1.550 lire/mq
<u>Prestazioni a richiesta</u> ¹¹	
P1	Aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini 135 lire/mq di superficie da trattare
P2	Aspirazione intercapedine pavimenti galleggianti 2.520 lire/mq di superficie da trattare

¹⁰ I prezzi indicati sono mensili per metro quadro di superficie netta

¹¹ Le superfici da trattare si intendono tutte di superficie netta; i prezzi espressi in lire ora sono da ritenersi completi, tengono cioè conto delle attrezzature e dei materiali di consumo necessari per l'espletamento delle attività.

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso
a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

- P3 Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, etc.)
540 lire/mq di superficie da trattare
- P4 Aspirazioni pareti tessuto, sughero
360 lire/mq di superficie da trattare
- P5 Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi
28.000 lire/ora
- P6 Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati
3.150 lire/mq di superficie da trattare
- P7 Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali
2.700 lire/mq di superficie da trattare
- P8 Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)
2.970 lire/mq di superficie da trattare
- P9 Decontaminazione in presenza di sangue e materiale organico
35.000 lire/ora
- P10 Deodorazione dei servizi igienici
28.000 lire/ora
- P11 Deragnatura
28.000 lire/ora
- P12 Detersione con iniezione / estrazione arredi tessili
28.000 lire/ora
- P13 Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili
1.980 lire/mq di superficie da trattare
- P14 Detersione a fondo arredi
28.000 lire/ora
- P15 Detersione controsoffitti
7.200 lire/mq di superficie da trattare
- P16 Detersione davanzali esterni
5.400 lire/mq di superficie da trattare
- P17 Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte
3.600 lire/mq di superficie da trattare
- P18 Detersione pavimenti non trattati a cera
135 lire/mq di superficie da trattare

- P19 Detersione pavimenti trattati a cera
135 lire/mq di superficie da trattare
- P20 Detersione porte in materiale lavabile
900 lire/mq di superficie da trattare
- P21 Detersione punti luce e lampadari non artistici (compreso smontaggio e rimontaggio)
31.000 lire/ora
- P22 Detersione superfici vetrose delle finestre
2.800 lire/mq di superficie da trattare
- P23 Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna, e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza.
3.050 lire/mq di superficie da trattare
- P24 Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili con ponteggi e/o autoscale.
2.250 lire/mq di superficie da trattare
- P25 Detersione tapparelle esterne e scuri
6.300 lire/mq di superficie da trattare
- P26 Detersione tende alla veneziana
13.500 lire/mq di superficie da trattare
- P27 Detersione verticali lavabili (pareti attrezzate, rivestimenti, ecc.)
720 lire/mq di superficie da trattare
- P28 Disincrostazione dei servizi igienici 29.000 lire/ora
- P29 Disinfezione dei servizi igienici 29.000 lire/ora
- P30 Disinfezione lavabi extra servizi igienici
28.000 lire/ora
- P31 Lavaggio pareti lavabili
720 lire/mq di superficie da trattare
- P32 Pulizia a fondo dei pavimenti non trattati a cera
1.620 lire/mq di superficie da trattare

- P33 Pulizia dei servizi igienici (spazzatura pavimento, detersione sanitari e pareti circostanti, arredi, detersione pavimenti)
630 lire/mq di superficie da trattare
- P34 Pulizia delle bacheche (interno / esterno)
3.600 lire/mq di superficie da trattare
- P35 Pulizia portoni accesso con lucidatura ottoni
31.000 lire/ora
- P36 Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti
68 lire/mq di superficie da trattare
- P37 Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie
55 lire/mq di superficie da trattare
- P38 Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore
55 lire/mq di superficie da trattare
- P39 Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali
270 lire/mq di superficie da trattare
- P40 Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)
315 lire/mq di superficie da trattare
- P41 Smacchiatura dei pavimenti tessili 31.000 lire/ora
- P42 Spazzatura a umido 80 lire/mq di superficie da trattare
- P43 Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale)
36 lire/mq di superficie da trattare
- P44 Spazzatura con raccolta grossa pezzatura
27 lire/mq di superficie da trattare
- P45 Spolveratura a umido arredi (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, ecc.) ad altezza operatore
340 lire/mq di superficie da trattare
- P46 Spolveratura a umido arredi parti alte: (arredi, scaffalature nelle parti libere, segnaletiche interne)
360 lire/mq di superficie da trattare

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

- P47 Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano. 28.000 lire/ora
- P48 Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni e davanzali interni ad altezza operatore 29.000 lire/ora
- P49 Spolveratura arredi particolari (mobili antichi, ecc.) 31.000 lire/ora
- P50 Spolveratura ringhiere scale
270 lire/mq di superficie da trattare
- P51 Spolveratura serramenti esterni (inferriate, serrande)
1.800 lire/mq di superficie da trattare

DISINFESTAZIONE (par.5.3.2)

- Derattizzazione 750 lire/mq di superfici da trattare ad intervento
- Disinfezione contro blatte
490 lire/mq di superfici da trattare ad intervento
- Disinfezione a carattere repellente rettili e contro insetti alati
450 lire/mq di superfici da trattare ad intervento
- Disinfezione ambienti di lavoro
90 lire/mq di superfici da trattare a intervento

RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI (par.5.3.3)

- Costo annuale forfetario per gli insediamenti con meno di 100 dipendenti
275.000 lire/anno
- Costo annuale forfetario per gli insediamenti con oltre 100 dipendenti
750.000 lire/anno
- Costo unico per trasporto indipendentemente dalla portata dell'automezzo
150.000 lire/viaggio
- Materiale cartaceo da tritare 338 lire/kg
- Assimilabile agli urbani/Elettrico di risulta/Plastico/Nastri magnetici/Ingombranti/Rottami metallici 486 lire/kg
- Liquido sviluppo e fissaggio 675 lire/kg
- Toner 1.215 lire/kg

Batterie a secco	2.768 lire/kg
Neon	6.075 lire/kg
Freon	8.640 lire/kg
Apparecchiature obsolete	945 lire/kg
Apparecchiature obsolete pericolose	2.768 lire/kg
Materiale potenzialmente infetti	47.250 lire/a contenitore

GIARDINAGGIO (par. 5.3.4)

Prati e superfici erbose	2.420 lire/mq di superficie erbosa
Siepi/cespugli in forma libera ¹²	7.700 lire/ml di siepe
Aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee	12.100 lire mq
Alberi ¹³ e superfici alberate	385.000 lire/pezzo
Altro su superfici esterne	41.000 lire/ora

Altri servizi

<u>GUARDIANIA</u> (par.5.4.1)	38.500 lire/ora-uomo
<u>RECEPTION</u> (par. 5.4.2)	35.200 lire/ora-uomo
<u>FACCHINAGGIO INTERNO</u> (par.5.4.3)	29.500 lire/ora-uomo
<u>FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI</u> (par.5.4.4)	32.000 lire/ora-uomo

5.5.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI IN ECONOMIA, A CORPO E/O A MISURA

Tutte le attività extra canone, ad eccezione di quelle che richiedono prestazioni di sola mano d'opera per cui si rimanda al paragrafo 5.5.2.1, verranno gestite con i seguenti listini

- I. Prezziario delle Opere edili edito dalla Camera di Commercio di Milano,
- II. Prezzi Informativi dell'edilizia edito da DEI,
- III. Listino prezzi edito da Associazione Nazionale Costruttori di Impianti

¹² Altezza massima 2 metri e larghezza media 1 metro

¹³ esemplari fino a 10 metri di altezza e un diametro di chioma fino a 8 metri

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che dovendo realizzare una attività, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercata prima sul listino I e se e solo se non presente sul listino II, e se e solo se non presente su quest'ultimo sul listino n. III.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; in ordine di importanza e quindi di utilizzo è quindi: I, II, III.

Gli importi riportati per le singole voci di listino al netto del ribasso effettuati in sede di offerta dovranno essere applicati a tutte le attività che verranno effettuate come extra canone.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a canone, il valore dell'attività dovrà comunque essere quella del canone previsto nella Convenzione.

I prezzi delle singole voci di listino, che verranno applicati saranno quelle al netto del ribasso, che saranno vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Supervisore.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso stabilito in sede di offerta, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

5.5.2.1 Prezzo della Mano d'opera

Relativamente alla sola mano d'opera il prezzo a base d'asta sarà composto dal costo della manodopera ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva o in difetto di pubblicazione a quelli di più recente pubblicazione al momento definizione dell'Ordinativo e/o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative nonché dei prezziari e/o listini ufficiali vigenti - cui si aggiunge un importo percentuale pari al 25% calcolato sul costo della manodopera medesima, per tenere conto dei costi generali e dell'utile d'impresa.

Il ribasso da effettuarsi sul prezzo della manodopera si applicherà esclusivamente al 25% di cui sopra (costi generali e utile d'impresa).

Esempio: Se il costo della mano d'opera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%; il prezzo di liquidazione delle prestazioni gestite in economia P_{pge} sarà pari a:

$$P_{pge} = CM + CM \times (0,25 - 0,1)$$

I listini dei costi della mano d'opera devono essere allegati al Verbale Tecnico.

6 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

L'Assuntore, per ogni ordinativo principale di fornitura e relativi atti aggiuntivi verrà misurato attraverso la valutazione di:

- un indicatore globale di prestazione dei servizi erogati che consenta una misura oggettiva del livello delle prestazioni effettivamente erogate e delle modalità di lavoro.
- un indicatore di soddisfazione che misuri il livello di soddisfazione manifestato dagli utenti

La quantificazione di tali indicatori consentirà la determinazione puntuale del livello di servizio che dovrà essere confrontato con il valore obiettivo.

Sarà cura dell'Assuntore produrre un report che evidenzii gli andamenti e gli scostamenti mensili e progressivi rispetto al Livello di Servizio Obiettivo definito per ogni ordinativo principale di fornitura e relativi atti aggiuntivi.

Nel periodo di validità del contratto, il Livello di Servizio Obiettivo dovrà tendere a 1 e comunque non dovrà essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi tre mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali di cui al paragrafo 6.3, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'ordinativo di fornitura e relativi atti aggiuntivi.

Tale valore, su formale richiesta dell'Assuntore e/o dell'Amministrazione Contraente, potrà essere rivisto nove mesi dopo la taratura di cui al precedente capoverso e successivamente ogni dodici mesi in funzione dei risultati ottenuti nei 12 mesi precedenti.

Il livello di servizio effettivo del Global Service verrà determinato facendo il prodotto dei due indicatori di cui al paragrafo 6.1.

Qualora nel corso dell'anno si verificassero scostamenti significativi rispetto al livello di servizio obiettivo, saranno applicate penali pecuniarie come meglio specificato nel paragrafo 6.3.

6.1 LIVELLO DI SERVIZIO

Sarà cura dell'Assuntore quantificare mensilmente per ogni ordinativo principale di fornitura e relativi atti aggiuntivi:

- il livello effettivo globale delle prestazioni
- il livello di soddisfazione del cliente finale

Mensilmente a cura dell'Assuntore dovrà essere valutato il livello di servizio effettivo come:

$$LS = IP \times IS$$

IP= indicatore globale di prestazione

IS= indicatore di soddisfazione

In base al valore del Livello di Servizio ed in particolare dal suo confronto con il Livello Obiettivo, verranno determinate eventuali penali (par. 6.3). A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione Contraente avrà il diritto di recedere dal contratto.

6.1.1 INDICATORE GLOBALE DI PRESTAZIONE

Per ogni servizio oggetto dell'ordinativo di fornitura e relativi atti aggiuntivi dovrà essere misurato l'indicatore di prestazione come specificato nei relativi paragrafi.

L'Assuntore dovrà fornire mensilmente ed entro e non oltre il 15 del mese successivo un report mensile riportante tutti gli indicatori di prestazione misurati per i servizi attivati e l'indicatore di prestazione globale derivante dalla media pesata dei singoli indicatori di prestazione.

L'indicatore sarà misurato come segue:

$$IP = \frac{\sum_1^n IP_i \times C_i}{\sum_1^n C_i}$$

dove:

IP_i= Indicatore di prestazione del Servizio I-esimo

C_i = Peso del servizio I-esimo

n = Numero di servizi attivati

I pesi da attribuire ai singoli servizi verranno attribuiti dal Supervisore così come previsto nel Verbale Tecnico.

6.1.1.1 Call Center

Fermo restando che dovrà essere garantito il funzionamento del Call Center durante l'orario di funzionamento concordato, mensilmente dovrà essere calcolato un indicatore che misurerà il numero di chiamate in cui è stata data risposta entro 20 secondi

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{CC}** verrà misurato come:

$$IP_{CC} = \frac{NCot}{NCt}$$

ove:

- NCot= somma del numero di chiamate a cui è stata data risposta entro 20 secondi nell'arco del mese
- NCt= somma del numero di chiamate ricevute nell'arco del mese

6.1.1.2 Progettazione e preventivazione delle attività

Fermo restando che dovranno essere rispettate le scadenze previste nel Piano Dettagliato degli Interventi, verranno valutate mediante opportuno indicatore la capacità di pianificazione e programmazione.

L'indicatore misurerà:

- il rispetto delle scadenze di controllo/intervento previste
- l'affidabilità dei programmi di intervento

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{PP}** verrà misurato come:

$$IP_{PP} = 1 - \left\{ 0,4 \times \frac{\sum_1^n |RAI_i|}{\sum_1^n (DP_i)} + 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RAC_i|}{\sum_1^n (DP_i)} \right\}$$

ove:

- $|RAi|$ = numero giorni di ritardo/anticipo dell'inizio del lavoro I-esimo rispetto alla data prevista
- $|RACi|$ = numero giorni di ritardo/anticipo della conclusione del lavoro I-esimo rispetto alla data prevista
- DPI = durata prevista del lavoro I-esimo espresso in giorni

Se $IP_{PP} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Ai fini dell'applicazione delle penali si fa presente che non si considera iniziato un intervento, a insindacabile giudizio del Supervisore, se questo viene sospeso dopo un inizio proforma, o comunque viene sospeso senza porre rimedio all'inconveniente riscontrato.

Rimane facoltà del Supervisore accettare ritardi nell'esecuzione delle prestazioni qualora le circostanze lo giustifichino (o per cause di forza maggiore). Il giudizio in merito del Supervisore è insindacabile.

6.1.1.3 Strutture edili

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà:

- efficacia del monitoraggio effettuato
- efficacia del piano di interventi proposto

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{SE}** verrà misurato come:

$$IP_{SE} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i = valore dell'intervento imprevisto I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- VP_i = valore dell'intervento I-esimo previsto nel piano dettagliato degli interventi aggiornato - programmato

Se l'indicatore $IP_{SE} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati

dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.4 Impianti elettrici

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà l'efficacia delle verifiche/manutenzioni effettuate

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IE}** verrà misurato come:

$$IP_{IE} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- VP_i= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato

Se l'indicatore IP_{IE} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.5 Impianti idrico/sanitari

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà l'efficacia delle verifiche/manutenzioni effettuate

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{IS}** verrà misurato come:

$$IP_{IS} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- VP_i= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato

Se l'indicatore IP_{IS} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.6 Impianti di riscaldamento

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà a l'efficacia delle attività svolte.

l'indicatore di prestazione **IP_{RS}** verrà misurato come:

$$IP_{RS} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i} + 0,5 \times \frac{TI}{TD} \right\}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato

- VPi= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato
- TI= somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese I-esimo
- TD= somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese I-esimo

Se l'indicatore $IP_{RS} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.7 Impianti di raffrescamento

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà a seconda del tipo di servizio attivato l'efficacia delle attività svolte.

L'indicatore di prestazione **IP_{CD}** verrà misurato come:

$$IP_{CD} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i} + 0,5 \times \frac{TI}{TD} \right\}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- VPi= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato
- TI= somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese I-esimo
- TD= somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese I-esimo

Se l'indicatore $IP_{CD} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.8 Impianti di sollevamento

La totale disponibilità degli impianti di sollevamento deve essere sempre garantita, dunque l'indicatore di prestazione IP_{IS} sarà misurato come:

$$IP_{IS} = 1 - \frac{TI}{TD}$$

ove:

- 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

6.1.1.9 Impianti antincendio

Fermo restando che dovrà essere garantita la totale disponibilità degli impianti antincendio, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà:

- il rispetto delle scadenze di controllo/manutenzione
- aggiornamento della documentazione di legge

In particolare l'indicatore di prestazione IP_{IA} verrà misurato come:

$$IP_{IA} = 1 - \left\{ 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RACi|}{\sum_1^n FPCi} + 0,4 \times \frac{\sum_1^n RADi}{\sum_1^n FPCi} \right\}$$

ove:

- $|RACi|$ = Numero di giorni di ritardo/anticipo nell'effettuazione del controllo/manutenzione I-esima rispetto alla data prevista nell'arco del mese

- RADi= Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione dell'aggiornamento I-esimo della documentazione rispetto alla data prevista nell'arco del mese
- FPCi= frequenza prevista di controllo/manutenzione I-esima espressa in giorni.

6.1.1.10 Impianti di sicurezza e controllo accessi

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà l'efficacia delle verifiche/manutenzioni effettuate

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{SS}** verrà misurato come:

$$IP_{SS} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i}$$

ove:

- VI_i= valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- VP_i= valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato

Se l'indicatore IP_{SS} < 0, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.11 Reti

Le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà l'efficacia delle verifiche/manutenzioni effettuate

In particolare l'indicatore di prestazione **IP_{RT}** verrà misurato come:

$$IP_{RT} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{\sum_1^n VP_i}$$

ove:

- V_{Ii} = valore dell'intervento imprevisto, non inserito nel Piano Dettagliato degli Interventi, I-esimo effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia) - non programmato
- V_{Pi} = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi aggiornato - programmato

Se l'indicatore $IP_{RT} < 0$, lo stesso sarà posto convenzionalmente pari a 0

Nota: devono essere esclusi dal computo dell'indicatore in oggetto eventuali interventi effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dall'Assuntore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'unità di gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Verbale Tecnico nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo al Verbale Tecnico.

6.1.1.12 Servizi di pulizia

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio come da calendario concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Settimanalmente il Supervisore esprimerà un giudizio (G_{Si}) che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità dei servizi di pulizia effettuati; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione IP_{SP} verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{SP} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n G_{Si}}{2n}$$

- G_{Si} = giudizio della settimana I-esima nell'arco del mese
- n = numero di settimane nell'arco del mese

6.1.1.13 Disinfestazione

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio di disinfestazione come da Verbale Tecnico e concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GMi) che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità dei servizi di disinfestazione effettuati; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_D** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{D} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GMi}{2n}$$

- GMi= giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di mesi considerati (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi di disinfestazione e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

6.1.1.14 Raccolta e smaltimento rifiuti

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, come meglio precisato nel Verbale Tecnico e concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GMi) che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità dei servizi di raccolta e smaltimento rifiuti effettuato; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)

- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione IP_{RR} verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{RR} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GM_i}{2n}$$

- GM_i = giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n = numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati ritiri e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mese antecedenti il mese in esame.

6.1.1.15 Giardinaggio

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio di giardinaggio, come meglio precisato nel Verbale Tecnico e concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GM_i) che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità dei servizi di giardinaggio effettuato; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione IP_G verrà misurato mensilmente come:

$$IP_G = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GM_i}{2n}$$

- GM_i = giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- n = numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio verrà espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi significativi di giardinaggio e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

6.1.1.16 Guardiania

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio di giardinaggio, come meglio precisato nel 'Verbale Tecnico e concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante opportuno indicatore che misurerà la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Settimanalmente il Supervisore esprimerà un giudizio che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità del servizio di guardiania effettuato; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_{GU}** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_{GU} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GSi}{2n}$$

- GSi= giudizio della settimana I-esima nell'arco del mese
- n= numero di settimane nell'arco del mese

6.1.1.17 Reception

Fermo restando che dovrà essere garantito l'espletamento del servizio come da calendario concordato con il Supervisore, le prestazioni verranno valutate mediante indicatore opportunamente costruito per misurare la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Settimanalmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GSi) che verrà comunicato all'Appaltatrice sulla qualità del servizio erogato in riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio sarà proferito dal supervisore (soggettivamente) sulla base di rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_R** verrà misurato mensilmente come:

$$IP_R = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GSi}{2n}$$

- GSi= giudizio della settimana I-esima nell'arco del mese
- n= numero di settimane nell'arco del mese

6.1.1.18 *Facchinaggio interno*

Le prestazioni relativamente al servizio di facchinaggio interno verranno valutate mediante un indicatore costruito appositamente per misurare la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprimerà un giudizio (GMi) che verrà comunicato all'Assuntore sulla qualità dei servizi erogati anche in riferimento ai tempi di evasione della richiesta; tale giudizio verrà assegnato dal supervisore (soggettivamente) sulla base di rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_{FI}** verrà misurato trimestralmente come:

$$IP_{FI} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GMi}{2n}$$

- GMi= giudizio del mese I-esimo nell'arco del trimestre
- n= numero di mesi considerato (= 3)

6.1.1.19 *Facchinaggio esterno/traslochi*

Le prestazioni relativamente al servizio di facchinaggio esterno verranno valutate mediante un indicatore costruito appositamente per misurare la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

In questo caso il Supervisore esprimerà un giudizio (GSi) relativamente al singolo intervento che verrà comunicato, di volta in volta, all'Assuntore inerentemente alla qualità del servizio effettuato anche in riferimento al tempo di evasione della richiesta; tale giudizio verrà assegnato soggettivamente dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette e potrà essere:

- +1 (ottimo)
- 0 (soddisfacente)
- -1 (insoddisfacente)

L'indicatore di prestazione **IP_{FE}** verrà misurato semestralmente come:

$$IP_{FE} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_{i=1}^n GSi}{2n}$$

- GSi= giudizio dell'intervento I-esimo nell'arco del semestre
- n= numero di interventi effettuati nell'arco del semestre

6.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE

Mensilmente a cura dell'Assuntore verrà determinato un indicatore di soddisfazione dell'Assuntore IS come:

$$IS=1-A$$

$$A = \frac{(NS - D/n)}{100}$$

NS= numero di reclami/solleciti da parte dell'utenza pervenuti per mancato rispetto delle date di prevista esecuzione, o per inefficacia delle prestazioni effettuate (tipo e ed f paragrafo 5.1.3) pervenuti nell'arco del mese

n = numero di mesi di durata dell'ordinativo di fornitura

D =numero di dipendenti presenti nell'unità di gestione

Se $A \geq 0,9$ IS sarà posto convenzionalmente pari a 0,1

Se $A \leq 0$ IS sarà posto convenzionalmente pari a 1

6.2 CONTROLLO DEGLI INDICATORI

Mensilmente verrà redatto a cura dell'Assuntore un report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate, delle sue componenti (IS e IP) e del dettaglio degli Indicatori di Prestazione di ogni servizio oggetto dell'ordinativo di fornitura. Tale dichiarazione dovrà essere controfirmata dal Supervisore ed avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

L'Amministrazione Contraente, nella figura del Supervisore, potrà richiedere l'accesso diretto al sistema informativo per la verifica della correttezza delle informazioni fornite e dell'idoneità dello stesso alle esigenze di monitoraggio, dandone preventiva comunicazione all'Assuntore entro le 12 ore antecedenti l'audit

L'audit sarà seguito da un verbale che dovrà essere controfirmato per accettazione dal Gestore del Servizio.

Qualora, durante l'audit il Supervisore rilevasse nel sistema informativo di monitoraggio eventuali discordanze rispetto a quanto proposto dall'Assuntore in sede di offerta, lo stesso dovrà intraprendere azioni correttive mirate alla risoluzione delle difformità entro un arco temporale concordato con il Supervisore. In caso di mancato intervento correttivo, l'Amministrazione avrà la facoltà di recedere dal contratto.

In caso di comprovata fraudolenza nel calcolo del livello di servizio (e delle sue componenti), l'Amministrazione avrà la facoltà di recedere dal contratto.

6.3 PENALI

L'Assuntore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto dal Supervisore venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente capitolato.

La modalità di calcolo delle penali si basa sul livello di servizio LS; in particolare ogni mese verrà calcolata la media aritmetica del livello di servizio degli ultimi 3 mesi.

Tale media verrà raffrontata con il Livello di Servizio Obiettivo e sulla base degli scostamenti da esso verranno calcolate le penali. Si rammenta che nel periodo di validità del contratto il Livello di Servizio Obiettivo dovrà tendere a 1 e che comunque non dovrà essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi tre mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'ordinativo di fornitura salvo le eventuali revisioni di cui al capitolo 6.

La metodologia applicata prevede delle trattenute sul canone fisso mensile dovuto e fatturato applicando la seguente formula.

$$\text{Trattenute} = \text{Canone} \times P$$

Dove:

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 $\Delta LS \geq 30\%$

e

$$\Delta LS = \frac{LS_o - \sum_1^3 LS_i}{LS_o} \times 100$$

con:

LS_o = Livello di servizio obiettivo

LS_i = Livello di servizio del mese I-esimo

Per la quota trattenuta, l'Assuntore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

Come anticipato, l'applicazione di eventuali penali avrà inizio a partire dal terzo mese successivo all'inizio della fornitura di prestazioni, periodo entro il quale verrà tarato il livello di servizio obiettivo.

A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione avrà il diritto di recedere dal contratto.

6.3.1 ALTRE PENALI

Come meglio specificato nello schema di Convenzione, verranno sanzionate delle penali da parte delle Amministrazioni Contraenti o di Consip stessa nel caso di:

- a) Ritardo nella presentazione del Piano dettagliato degli interventi a seguito di una richiesta preliminare di ordinativo di fornitura in ragione di 500.000 ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata

- b) Ritardo nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione sul Piano dettagliato degli interventi in ragione di 500.000 ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata
- c) Ritardo nella consegna o manchevolezze nella reportistica per Consip (par.7) in ragione di lire 500.000 ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata
- d) Ritardo o mancata presentazione al Supervisore del Livello di Servizio, Indicatori di Prestazione, Indicatore di Soddisfazione, ragione di lire 200.000 ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata
- e) Ritardo nel caso di intervento immediato (vedi par.5.1.3) in ragione di lire 100.000 ogni ora di ritardo rispetto all'orario concordato
- f) Ritardo nel caso di intervento in reperibilità (vedi par.5.2.10) in ragione di lire 100.000 ogni ora di ritardo rispetto alle due ore previste

Le penali di cui ai punti a) b) c) dovranno essere corrisposte direttamente a CONSIP mentre le altre penali previste dovranno essere corrisposte all'Amministrazione Contraente.

6.3.2 EFFETTI DELLE PENALI

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avverrà:

- per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica.

- per le somme dovute alla CONSIP, mediante prelievo dalla cauzione definitiva

Qualora l'Assuntore durante d'anno avesse accumulato trattenute per un ammontare pari o superiore al 25% dell'importo annuo corrisposto, questo sarà automaticamente ritenuto "gravemente inadempiente" e, come tale, passibile di risoluzione unilaterale del contratto a discrezione dell'Amministrazione Contraente stessa.

L'applicazione della penale non solleva l'Assuntore dalle responsabilità civili e penali che si è assunto con la stipulazione del contratto

7 REPORTISTICA CONSIP

Il Assuntore dovrà fornire, mensilmente ed entro le date di seguito indicate, alla CONSIP alcuni dati a fini reportistici.

L'invio dei dati verrà richiesto via FTP con modalità SSL; l'indirizzo verrà reso noto all'atto della stipula. Qualora tale modalità non fosse possibile, verrà richiesto l'invio di tali dati su supporto magnetico (DAT/Floppy/CDRom).

I dati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo un tracciato e modalità e contenuti da concordare all'atto della stipula. In via indicativa, verranno richiesti come minimo i dati riportati ai paragrafi seguenti.

7.1 REPORTISTICA SUGLI ORDINI

Tale reportistica deve dettagliare, su base mensile, l'elenco degli Ordinativi Principali di Fornitura e relativi atti aggiuntivi inviati da ogni Pubblica Amministrazione nel mese solare precedente (es. la reportistica di giugno 2002 dovrà riportare i dati richiesti riferiti a maggio 2002). In particolare per ciascun ordine verranno richiesti come minimo i seguenti dati:

- N° progressivo ordinativo principale di fornitura e relativi atti aggiuntivi;
- Ministero (o, se non applicabile, Amministrazione ordinante);
- Dipartimento/Direzione Generale (se applicabile);
- Servizio/Divisione (se applicabile);
- Ufficio;
- Soggetto responsabile della spesa;
- Regione;
- Provincia;
- Comune;
- CAP;
- Indirizzo;

- Superficie lorda complessiva;
- Importo complessivo annuo dei canoni;
- Tipologia dei servizi a canone attivati (secondo ripartizioni previste in capitolato; es. pulizie, manutenzioni edili, manutenzioni impianto di raffrescamento, ecc. ecc.);
- Importo del canone annuo per ciascuna tipologia di servizi attivati;
- Importo complessivo dei servizi/lavori extra canone;
- Tipologia dei servizi/lavori extra canone richiesti (secondo ripartizioni previste in capitolato; es. pulizie, manutenzioni edili, manutenzioni impianto di raffrescamento, ecc. ecc.);
- Importo per ciascuna tipologia di servizi/lavori extra canone richiesti;

L'Assuntore dovrà fornire la reportistica entro e non oltre il 30 (28 per il mese di febbraio) del mese successivo a quello oggetto della reportistica. Per ciascun giorno di ritardo verrà applicata una penale di LIT: 500.000.

7.2 REPORTISTICA SULLE FATTURAZIONI

Tale reportistica deve dettagliare, su base mensile, l'elenco degli importi fatturati ad ogni Pubblica Amministrazione nel mese solare precedente (es. la reportistica di giugno 2002 dovrà riportare i dati richiesti riferiti a maggio 2002). In particolare per ciascuna fattura verranno richiesti come minimo i seguenti dati:

- N° progressivo fattura;
- N° ordinativo principale di fornitura a cui si riferisce;
- Ministero (o, se non applicabile, Amministrazione ordinante);
- Dipartimento/Direzione Generale (se applicabile);
- Servizio/Divisione (se applicabile);
- Ufficio;
- Soggetto responsabile della spesa;

- Regione;
- Provincia;
- Comune;
- CAP;
- Superficie lorda complessiva;
- Importo complessivo delle prestazioni a canone;
- Importo dei canoni per ciascuna tipologia di servizi (secondo ripartizioni previste in capitolato; es. pulizie, manutenzioni edili, manutenzioni impianto di raffrescamento, ecc. ecc.);
- Importo complessivo dei servizi/lavori extra canone;
- Importo per ciascuna tipologia di servizi/lavori extra canone (secondo ripartizioni previste in capitolato; es. pulizie, manutenzioni edili, manutenzioni impianto di raffrescamento, ecc. ecc.);

Il Assuntore dovrà fornire la reportistica entro e non oltre il 30 (28 per il mese di febbraio) del mese successivo a quello oggetto della reportistica. Per ciascun giorno di ritardo verrà applicata una penale di LIT: 500.000.

7.3 REPORTISTICA SUGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO

Tale reportistica deve dettagliare il valore degli indicatori di monitoraggio relativi ai servizi attivati dalle varie amministrazioni. La reportistica avrà cadenza mensile e riporterà i dati relativi al mese solare precedente (es. la reportistica di giugno 2002 dovrà riportare i dati richiesti riferiti a maggio 2002). In particolare verranno richiesti come minimo i seguenti dati:

- N° progressivo ordine;
- Ministero (o, se non applicabile, Amministrazione ordinante);
- Dipartimento/Direzione Generale (se applicabile);
- Servizio/Divisione (se applicabile);
- Ufficio;
- Soggetto responsabile della spesa;

- Regione;
- Provincia;
- Comune;
- CAP;
- Superficie lorda complessiva;
- Valore rilevato indicatore di prestazione x-esimo;
- Valore rilevato indice di soddisfazione;
- Valore obiettivo Livello di servizio;
- Valore rilevato Livello di servizio.

Ai fini della veridicità dei dati e delle informazioni, la reportistica dovrà essere sottoscritta da un incaricato dell'Assuntore con poteri di rappresentanza.

L'Assuntore, all'inizio della prestazione del servizio, dovrà indicare i nominativi degli incaricati titolari del detto potere. Deve comunicare altresì il nominativo del responsabile al quale le Amministrazioni potranno rivolgersi per ogni esigenza connessa all'espletamento del servizio.

L'Assuntore dovrà fornire la reportistica entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto della reportistica. Per ciascun giorno di ritardo verrà applicata una penale di LIT: 500.000.

7.4 ALTRE INFORMAZIONI

L'Assuntore si impegna a trasmettere a CONSIP, altre informazioni relativamente all'andamento della convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni potranno essere richieste da CONSIP all'Assuntore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere
- modalità con cui fornirle le informazioni stesse
- tempi in cui le informazioni dovranno essere trasmesse.

8 PAGAMENTI

8.1 MODALITA' DI PAGAMENTO

Mensilmente l'Assuntore ha l'obbligo di presentare un rendiconto delle attività svolte, sia programmate che non, al supervisore che avrà la facoltà di controllare la corrispondenza tra attività rendicontate e attività svolte.

Sulla base degli indici di prestazione, di soddisfazione e delle verifiche dirette, il supervisore approverà il rendiconto e autorizzerà l'Assuntore all'emissione della fattura (anche in funzione di eventuali penali di cui al par.6.3).

Per particolari interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese) è facoltà del *Supervisore* autorizzare il pagamento dei lavori svolti previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento dovrà essere documentato a cura dell'Assuntore e controllato ed approvato a cura del *Supervisore*.

L'esame e l'approvazione del rendiconto mensile così come della documentazione relativa allo stato di avanzamento degli interventi non ultimati dovrà avvenire, a cura del *Supervisore*, entro giorni 10 dalla presentazione.

Entro tale periodo il *Supervisore* ha la facoltà di richiedere all'Assuntore documentazioni aggiuntive, modifiche integrazioni del rendiconto.

Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di giorni 10 dalla presentazione della documentazione/modifiche/integrazioni richieste.

Avuta l'approvazione del *Supervisore* l'Assuntore potrà emettere la fattura contenente gli importi relativi a:

- prestazioni comprese nel canone fisso
- interventi non compresi nel canone
- stati di avanzamento lavori non ultimati approvati dal *Supervisore*

La fattura sarà accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal *Supervisore*.

L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e le modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di

controllo. L'Assuntore avrà l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Nel caso fosse prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa dovrà essere fatta a cura dell'Assuntore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive.

Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste dall'Amministrazione Contraente che accederà alla Convenzione e che meglio verranno specificate nell'ordinativo di fornitura a partire dalla data di accettazione delle stesse.

8.2 CANONE

La determinazione del canone viene effettuata sulla base dei servizi richiesti al prezzo indicato nei listini al paragrafo 5.5.2 ribassato in sede di offerta.

Il canone, nella misura e importo stabilito, viene corrisposto bimestralmente secondo le modalità di cui al paragrafo 8.1

La valutazione verrà eseguita sulla base del Livello del Servizio.

8.3 PRESTAZIONI DA LIQUIDARSI IN ECONOMIA, A MISURE E /O A CORPO

La tariffa degli interventi effettuati in economia, a misura e/o a corpo e quindi non coperti da canone è determinata sulla base dei listini di cui al paragrafo 5.5.2. ribassati in sede di offerta. Per materiali non presenti in suddetti listini, dietro presentazione di regolare fattura (per spese preventivamente approvate dal Supervisore), verrà riconosciuta all'Assuntore una maggiorazione del 5% sul prezzo effettivo.

La liquidazione, salvo quanto previsto in termini di avanzamento lavori, avverrà al termine della prestazione, previa approvazione del rendiconto delle attività svolte (comprensivo dei materiali utilizzati) da parte del Supervisore.

La procedura di approvazione avviene tramite le modalità descritte al paragrafo 8.1

Per eventuali pagamenti dello stato di avanzamento lavori si fa riferimento al paragrafo 8.1.

La fatturazione avverrà con cadenza bimestrale.

9 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà essere sviluppata in due parti:

- progettazione del servizio
- definizione dei prezzi

9.1 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

La progettazione del servizio dovrà descrivere:

- *la struttura organizzativa* di cui l'Assuntore si doterà durante il periodo di validità della Convenzione all'aumentare degli ordinativi di fornitura
- *logiche e modalità con cui l'Assuntore intende erogare i servizi di consulenza gestionale*
- *il sistema informativo* a supporto della struttura e delle procedure che utilizzerà
- *proposte migliorative rispetto a quanto indicato nel capitolato*

9.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Dovrà essere descritta la struttura organizzativa di cui l'Assuntore prevede di dotarsi durante la validità della Convenzione all'aumentare degli ordinativi di fornitura; in particolare dovranno essere descritte:

- Le funzioni operative, di coordinamento/organizzazione e controllo
- Le responsabilità nella varie aree (responsabili di funzioni/servizio, responsabili del sistema informativo, responsabile della sicurezza...)
- la qualificazione delle risorse umane impiegate (sia di controllo/organizzazione che operative in merito a esperienze o altri titoli di qualificazione)
- la presenza sul territorio (ubicazioni sul territorio delle sedi, presidi, magazzini,...)
- le infrastrutture/attrezzature di cui ci si intende dotare (tipologia dei mezzi, numero, ubicazioni,...)

9.1.2 LOGICHE E MODALITÀ CON CUI L'ASSUNTORE INTENDE EROGARE I SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE

Dovranno essere descritte le logiche e le modalità con cui l'Assuntore intende erogare i servizi di gestione tecnica, ed in particolare le procedure operative che si intenderà utilizzare e tra le altre quelle relative a:

- *Le procedure operative* inerenti le modalità di svolgimento delle attività con particolare riguardo a:
 - programmazione delle attività
 - esecuzione delle attività
 - consuntivazione (tempi/metodi) delle attività
- *Le procedure di coordinamento/controllo* tra le varie unità centrali/periferiche nonché a livello di gruppi di lavoro.
- *Le procedure di gestione del Call Center* quali:
 - modalità di raccolta delle segnalazioni
 - procedure e modalità di comunicazione delle segnalazioni alle unità competenti
 - contenuti delle segnalazioni
- *Le procedure inerenti la gestione della sicurezza* ex lg.626,494,...
- *Le procedure di comunicazione* a livello centrale, periferico, nonché verso l'esterno
- *Le procedure relative alle attività di ingegneria/normalizzazione* delle attività/interventi
- *La strutturazione dell'anagrafica tecnica* in termini di tipologia di informazioni, strutturazione/stratificazione dei dati, modalità di archiviazione.

9.1.3 SISTEMA INFORMATIVO

Dovranno essere descritte:

- le funzionalità operative del sistema relativamente alla gestione di:
 - *dati tecnici,*
 - *attività operative,*
 - *risorse,*
 - *miglioramento delle performance*
- l'architettura *hw e sw*
- la *tipologia delle informazioni* che si intende raccogliere/gestire
- le *modalità di gestione e comunicazione dei dati* necessari al soddisfacimento degli obblighi definiti nel presente capitolato, in particolare:
 - *la possibilità di accesso ai dati da parte delle amministrazioni contraenti,*
 - *la frequenza tempestività con cui vengono forniti i dati,*
 - *la modalità di raccolta/aggiornamento dati*

9.1.4 PROPOSTE MIGLIORATIVE

Dovranno essere descritte eventuali proposte volte a:

- Individuare di soluzioni migliorative
- Determinare di standard di prestazione mirati sulla Pubblica Amministrazione
- aumentare il livello di servizio
- contenere i costi
- promuovere l'adesione delle PA alla Convenzione tramite opportuno piano di comunicazione

9.2 DEFINIZIONE DEI PREZZI

L'offerta economica dell'Assuntore dovrà essere composta di due parti:

- la prima relativa ai ribassi % per ognuno dei servizi previsti nel presente capitolato ripartita secondo le voci di cui alla tabella del paragrafo 9.2.1.
- la seconda relativa ai ribassi % rispetto ai listini di cui al paragrafo 5.5.2

In entrambe i casi i ribassi dovranno essere espressi cumulativamente e quindi non sulle singole voci dei vari servizi/listini; si allega pertanto nel paragrafo 9.2.1 una tabella da compilare per la formulazione economica dell'offerta.

9.2.1 RIBASSI SUI PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI ¹⁴

	Ribasso % (Numero)	Ribasso % (Lettere)
SERVIZI DI MANUTENZIONE		
▪ <u>STRUTTURE EDILI</u>		
▪ <u>IMPIANTI ELETTRICI</u>		
▪ <u>IMPIANTI IDRICO/SANITARI</u>		
▪ <u>IMPIANTI RISCALDAMENTO</u>		
▪ <u>IMPIANTI RAFFRESCAMENTO</u>		
▪ <u>IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO</u>		
▪ <u>IMPIANTI ANTINCENDIO</u>		
▪ <u>IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI</u>		
▪ <u>RETI</u>		
SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE		
▪ <u>PULIZIE</u> - Standard alto		

¹⁴ Le percentuali di ribasso da proporsi sono da intendersi uniche per tutte le voci di costo comprese nel servizio oggetto di offerta, fatte salve esplicite richieste (Pulizie)

CONSIP S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di gestione integrata (Global Service) degli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni

	Ribasso % (Numero)	Ribasso % (Lettere)
- <u>PULIZIE</u> - Standard medio		
- <u>PULIZIE</u> - Standard basso		
- <u>PULIZIE</u> - Prestazioni a richiesta		
▪ <u>DISINFESTAZIONE</u>		
▪ <u>RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI</u>		
▪ <u>GIARDINAGGIO</u>		
ALTRI SERVIZI		
▪ <u>GUARDIANIA</u>		
▪ <u>RECEPTION</u>		
▪ <u>FACCHINAGGIO INTERNO</u>		
▪ <u>FACCHINAGGIO ESTERNO/TRASLOCHI</u>		

9.2.2 RIBASSO PERCENTUALE PROPOSTO PER LE PRESTAZIONI REMUNERATE IN ECONOMIA, A MISURA E/O A CORPO

	Ribasso % (Numero)	Ribasso % (Lettere)
▪ Opere edili Camera di Commercio di Milano:		
▪ DEI		
▪ ASSISTAL		
▪ Prezzo Mano d'opera ¹⁵		

¹⁵ vedi Par.5.5.2.1

10 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

10.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

Inoltre, in via gradata, 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 fine del presente Capitolato.

In particolare, l'Assuntore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali,
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;

- sicurezza cantieri;
- autorizzazioni e concessioni edilizie da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

10.2 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.

10.3 ONERI ED OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

Ad illustrazione della Convenzione di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

L'Assuntore, assumendo verso l'Amministrazione Contraente il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e la omogeneità della fornitura, e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

Sarà compito dell'Assuntore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

L'Assuntore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, l'Assuntore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto,
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore degli immobili/e nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, od obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;

- mantenere sui luoghi dei lavori una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Supervisore degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal Supervisore degli immobili/e

Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico dell'Assuntore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a canone che extra canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato Speciale d'Appalto, l'Assuntore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui alla Legge 46/90 dovranno essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale dovrà anche rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

10.3.1 SEDI OPERATIVE

L'Assuntore dovrà garantire almeno una sede operativa per lotto/regione facente capo al lotto stesso, e per ogni Unità di Gestione dovrà individuare una sede operativa presso la quale il Gestore del Servizio terrà tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

E' inoltre fatto obbligo all'Assuntore, ogni qual volta un Supervisore lo ritenga necessario, inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione Contraente, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

L'Assuntore che personalmente non segua i lavori o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un suo legale rappresentante.

La delega dovrà pervenire all'Amministrazione Contraente a mezzo lettera raccomandata.

E' fatto obbligo all'Assuntore di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione Contraente. In difetto di tale notizia, l'Amministrazione Contraente non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

10.3.2 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

10.3.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale.

L'Assuntore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626 (Attuazione Direttive CEE 89/391, 89/654, 89/655, 89/656, 90/269, 90/270, 90/394 e 90/679, riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro) e successive modifiche ed integrazioni:

A) dovrà dichiarare per iscritto di aver provveduto affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;

B) dovrà dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, ecc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente capitolato.

10.3.2.2 Informazioni sui rischi specifici

L'Amministrazione Contraente, attraverso persona idonea (Supervisore o altri da lui espressamente incaricati), dovrà fornire preventivamente all'Assuntore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto di ordinativo, ciò per consentire all'Assuntore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

L'Assuntore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione dei lavori.

10.3.2.3 Piano di sicurezza lavoro

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, l'Assuntore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, dovrà predisporre un piano di sicurezza ai sensi del Dlgs 494/96 Decreto legislativo 14 agosto 1996, n. (Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili).

Copia del Piano di Sicurezza dovrà essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori dell'Assuntore, nonché al Supervisore, prima dell'inizio delle attività relative all'ordinativo di fornitura.

10.3.3 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE

Salvo quanto previsto nella Convenzione l'Assuntore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, l'Assuntore:

- a) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- b) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappalti nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

10.4 ESECUZIONE DEI SERVIZI

Salvo le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica, l'Assuntore potrà sviluppare i servizi nel modo che riterrà opportuno, la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio alla utilizzazione dei locali dell'Amministrazione Contraente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi l'Assuntore dovrà osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione Contraente- presenza che potrà essere anche saltuaria - non esonera minimamente l'Assuntore delle responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che venissero poi riscontrati fossero stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione fosse stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere dell'Assuntore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione Contraente si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività dell'Amministrazione Contraente potrà essere richiesto di eseguire i lavori anche di notte o nei giorni festivi, senza che l'Assuntore possa vantare compensi suppletivi oltre a quelli espressamente previsti.

L'Assuntore dovrà possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica e quanto previsto, per i collegamenti con l'Amministrazione Contraente.

10.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO

L'Assuntore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dovesse dare, in prestito d'uso, all'Assuntore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi,..) dovranno essere certificate da idoneo verbale di consegna in cui l'Assuntore riconosce il buono stato di conservazione delle stesse e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

10.6 CESSIONE DEI CREDITI

E' vietata all'Assuntore la cessione del credito a terzi in qualsiasi forma, salvo autorizzazione scritta dell'Amministrazione Contraente.

L'Assuntore è obbligato a trasferire tale divieto di cessione di credito ad ognuno dei sub-appaltatori, sempre salvo autorizzazione scritta dell'Amministrazione Contraente.

Qualora si rilevasse una cessione di credito non autorizzata, l'Assuntore sarà automaticamente ritenuto gravemente inadempimento e l'Amministrazione Contraente potrà prendere la risoluzione di diritto del contratto del contratto.

11 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA CONVENZIONE

11.1 VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

La valutazione dell'offerta e la conseguente assegnazione della Convenzione verrà effettuata con l'assegnazione di 1.000 punti così suddivisi:

- Progettazione dei servizi 600 punti
- Economicità delle prestazioni 400 punti

11.2 PROGETTAZIONE DEI SERVIZI

Per progettazione dei servizi si intendono le logiche e le modalità con cui l'eventuale Assuntore intende erogare e strutturarsi per erogare i servizi di cui al presente capitolato; in particolare relativamente:

- a) alla struttura organizzativa che verrà messa in campo verranno assegnati - 150 punti max
- b) logiche e modalità con cui l'Assuntore intende erogare i servizi di consulenza gestionale verranno assegnati - 200 punti max
- c) al sistema informativo utilizzato per supportare le procedure e l'organizzazione verranno assegnati - 100 punti max
- d) alla capacità di proporre soluzioni migliorative e/o mirate alle specifiche esigenze della Pubblica Amministrazione verranno assegnati -150 punti max

11.2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per l'assegnazione del punteggio verranno valutate le seguenti voci:

- **Tipo di organizzazione:** saranno presi in considerazione fattori quali:
 - *suddivisione delle funzioni* (operative, di coordinamento/organizzazione e di controllo)
 - *individuazione delle responsabilità* nelle varie aree (responsabili di servizio/funzione, responsabile della sicurezza, ecc.)
 - *qualificazione delle risorse umane* (sia di controllo/organizzazione che operative in merito a esperienze o altri titoli di qualificazione)
- **Logistica:** saranno presi in considerazione fattori quali:
 - *Presenza sul territorio (dislocazione delle sedi/magazzini)*
 - *Infrastrutture/attrezzature (tipologie di mezzi, numero, dislocazione)*

11.2.2 LOGICHE E MODALITÀ CON CUI L'ASSUNTORE INTENDE EROGARE I SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE

Per l'assegnazione del punteggio verranno valutate le seguenti voci:

- **Le procedure operative** inerenti le modalità di svolgimento delle attività con particolare riguardo a:
 - programmazione delle attività
 - esecuzione delle attività
 - consuntivazione (tempi/metodi) delle attività
- **Le procedure di coordinamento/controllo** tra le varie unità centrali/periferiche nonché a livello di gruppi di lavoro.
- **Le procedure di gestione del Call Center** quali:
 - modalità di raccolta delle segnalazioni
 - procedure e modalità di comunicazione delle segnalazioni alle unità competenti

- contenuti delle segnalazioni
- **Le procedure inerenti la gestione della sicurezza** ex lg.626/94,494/96,...
- **Le procedure di comunicazione** a livello centrale, periferico, nonché verso l'esterno
- **Le procedure relative alle attività di ingegneria/normalizzazione** delle attività/interventi
- **La strutturazione dell'anagrafica tecnica** in termini di tipologia di informazioni, strutturazione/stratificazione dei dati, modalità di archiviazione.

Saranno inoltre oggetto di valutazione le modalità con cui si prevede di gestire situazioni impreviste quali l'improvviso stock-out di materiali, fuori uso di attrezzature, indisponibilità del personale, situazioni particolari, ecc.)

11.2.3 SISTEMA INFORMATIVO

La valutazione del sistema informativo sarà effettuata in base alle funzionalità ed all'architettura del sistema che l'Assuntore utilizzerà; in particolare saranno valutati:

- **Funzionalità operative** relativamente alla gestione di:
 - dati tecnici
 - attività operative
 - risorse
 - miglioramento delle performance
- **Architettura hw e sw**
- **Tipologia di Informazioni** raccolte e gestite per le macro aree funzionali
- **Modalità gestione e comunicazione dei dati** necessari al soddisfacimento degli obblighi definiti nel presente capitolato; in particolare:
 - le possibilità di accesso, da parte delle amministrazioni, ai dati

- la tempestività/frequenza con cui vengono forniti i dati
- la modalità di raccolta/aggiornamento dei dati

11.2.4 CAPACITÀ DI PROPORRE SOLUZIONI MIGLIORATIVE

Per l'assegnazione del punteggio verranno valutate le seguenti voci:

- soluzioni migliorative
- standard di prestazione mirati sulla Pubblica Amministrazione
- proposte operative volte all'aumento del livello di servizio
- proposte operative volte al contenimento dei costi
- proposta di piano di comunicazione per promuovere l'utilizzo della Convenzione da parte della PA

11.3 ECONOMICITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'offerta economica consentirà l'assegnazione di 400 punti così suddivisi:

- a) Ribasso percentuale sui prezzi, indicati come base d'asta, dei servizi predefiniti e come tali previste nel canone (vedi par. 5.5)- 200 punti max.
- b) Ribasso percentuale sui listini delle prestazioni di cui al capitolo 5.5.2, da utilizzarsi per le attività extra canone, - 200 punti max.

11.3.1 RIBASSO PERCENTUALE SUI PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI

I 200 punti massimi attribuibili saranno così suddivisi tra le tre macrocategorie di servizi:

- 1) **Servizi di manutenzione** punti complessivi = **85**
 - Strutture Edili
 - Impianto Elettrico
 - Impianto Idrico-Sanitario
 - Impianto Riscaldamento
 - Impianto Raffrescamento
 - Impianti di Sollevamento
 - Impianto Antincendio
 - Impianti di sicurezza e controllo accessi

- Reti

2) Servizi di pulizia ed igiene ambientale punti complessivi = **104**

- Servizio di pulizia
- Disinfestazione
- Raccolta e smaltimento rifiuti
- Giardinaggio

3) Altri servizi punti complessivi = **11**

- Guardiania
- Portierato
- Facchinaggio interno
- Facchinaggio esterno

Il punteggio alla singola offerta sarà attribuito tramite la seguente formula:

$$\text{PUNTI} = \sum_{i=1}^n \left\langle \left\{ \frac{Rix}{Ri \max} \right\} \times Pix \right\rangle$$

Dove:

Rix= Ribasso percentuale sul prezzo del servizio "i" relativo all'offerta X

Rimax= Ribasso percentuale sul prezzo del servizio "i" più alto tra le offerte ricevute

n= il numero totale dei servizi

Pix= Punteggio massimo relativo al singolo servizio "i", definito in Commissione di Gara

Il ribasso del servizio di pulizia avrà un valore ottenuto come media pesata dei ribassi % applicati sulle attività a canone ed il ribasso % applicato sugli importi a richiesta.

In Commissione di Gara saranno definiti i pesi delle seguenti voci:

- frequenza alta
- frequenza media
- frequenza bassa
- interventi "a richiesta"

11.3.2 RIBASSO DEI LISTINI

I 200 punti massimi attribuibili saranno così suddivisi tra i vari listini:

In Commissione di Gara saranno definiti i pesi delle seguenti voci:

- Prezzo della mano d'opera¹⁶
- Listino prezzi della Camera di Commercio di Milano
- Prezziario Dei
- Prezziario Assisital

Il punteggio verrà assegnato con la seguente formula:

$$\text{PUNTI} = \sum_{n=1}^4 \left\langle \left\{ \frac{Rix}{Ri \max} \right\} \times Pix \right\rangle$$

Dove:

Rimax= Ribasso percentuale massimo relativo al listino "i"

Rix= Ribasso percentuale dell'offerta X relativo al listino "i"

Pix= Punteggio massimo relativo al listino "i" definito in
Commissione di Gara

¹⁶ Vedi par. 5.5.2.1