

**ALLEGATO A**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PULIZIA UFFICI, UNIVERSITÀ E ENTI DI RICERCA**

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>1</b>
<b>2. GLOSSARIO</b> .....	<b>1</b>
<b>3. OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>3</b>
<b>4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b> .....	<b>3</b>
4.1 Caratteristiche del personale .....	4
4.2 Formazione.....	5
<b>5. MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO</b> .....	<b>6</b>
5.1 Emissione dell'Ordine Principale di Fornitura .....	6
5.1.1 Richiesta Preliminare di Fornitura .....	6
5.1.2 Ordine Minimo.....	7
5.1.3 Ordine Principale di Fornitura .....	7
5.1.4 Piano Dettagliato delle Attività (PDA).....	8
5.1.5 Importo a Consumo .....	9
5.1.6 Variazioni rispetto all'Ordine Principale di Fornitura .....	10
5.1.7 Verbale di Consegna .....	11
5.1.8 Piano Operativo delle Attività.....	11
5.1.9 Verbale di Controllo.....	12
5.1.10 Verbale di Riconsegna .....	12
5.2 Emissione dell'Ordine Principale di Fornitura da parte di Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare .....	12
5.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare).....	13
5.2.2 Piano Dettagliato delle Attività (PDA) (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare).....	14
5.2.3 Ordine Principale di Fornitura (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare).....	16
5.2.4 Variazioni rispetto all'Ordine Principale di Fornitura .....	16
<b>6. SERVIZI GESTIONALI</b> .....	<b>17</b>
6.1 Sistema informativo .....	17
6.1.1 Corrispettivo del servizio .....	18
6.2 Anagrafica Architettonica.....	18
6.2.1 Corrispettivo del servizio .....	20
6.3 Reperibilità .....	20
6.3.1 Corrispettivo del servizio .....	21
<b>7. SERVIZI OPERATIVI</b> .....	<b>21</b>
7.1 Processo autorizzativo delle attività.....	22
7.1.1 Processo autorizzativo delle Attività di Base e a Richiesta Programmabili .....	22
7.1.2 Processo autorizzativo delle Attività a Richiesta non Programmabili .....	22
7.2 Servizio di Pulizia .....	23
7.2.1 Presidio di Pulizia .....	24
7.2.2 Conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) .....	24
7.2.3 Sistema di rilevazione passaggi.....	25
7.2.4 Corrispettivo del servizio .....	25
7.3 Servizio di Disinfestazione .....	29
7.3.1 Corrispettivi del servizio .....	32
<b>8. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO</b> .....	<b>33</b>

<b>9. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI .....</b>	<b>34</b>
<b>10. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI .....</b>	<b>34</b>
10.1 Controllo sul livello dei Servizi Operativi .....	34
10.1.1 Rilevazione della qualità erogata .....	35
10.1.2 Rilevazione della qualità percepita .....	37
10.2 Penali per i servizi operativi .....	37
10.3 Altre penali .....	38
10.4 Verifiche Ispettive .....	38
<b>11. REPORTISTICA VERSO CONSIP .....</b>	<b>38</b>
<b>12. OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE .....</b>	<b>38</b>

## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro da stipularsi ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. 50/2016, suddiviso in 31 lotti, per l'affidamento dei servizi di pulizia e disinfestazione da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche e agli Enti e Istituti di Ricerca.

Il requisito di "prevalenza dell'uso ufficio", che deve verificarsi per ogni singolo immobile (o insieme di immobili di uno stesso "compendio immobiliare") oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura, sussiste qualora la superficie delle aree destinate ad uso ufficio, a cui, eventualmente, accedono immobili o porzioni di immobili o parti pertinenti e/o accessori ed aventi una destinazione differente dall'uso sopra descritto, ma comunque legate da un rapporto di accessorietà/pertinenza alle stesse, sia maggiore del 75% rispetto alla superficie totale.

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

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

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche tecniche inerenti il servizio oggetto del presente appalto. Fanno parte del presente Capitolato le seguenti Appendici:

- Appendice 1 – Modello di Ordine di Intervento
- Appendice 2 – Modello di Verbale di Sopralluogo
- Appendice 3 – Penali
- Appendice 4 – Elenco Attività
- Appendice 5 – Modello di Verbale di Consegna
- Appendice 6 – Modello di Verbale di Riconsegna
- Appendice 8 – Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 9 – Modello di comunicazione di capienza del valore dell'Accordo Quadro
- Appendice 10 – Modello di Richiesta di Variazione

## 2. GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazioni	Le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D. Lgs. 165/2001 (come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388), nonché gli altri soggetti legittimati, ai sensi della normativa vigente in materia, ad utilizzare l'Accordo Quadro, nel periodo della sua validità ed efficacia. Sono, pertanto, da intendersi Amministrazioni tutte le Pubbliche Amministrazioni che hanno in uso a qualsiasi titolo immobili destinati prevalentemente ad uso ufficio, nonché tutte le Istituzioni Universitarie pubbliche e tutti gli Enti ed Istituti di Ricerca.
Appalto Specifico	Procedura di selezione dell'operatore economico aggiudicatario dell'Accordo Quadro che effettuerà la prestazione.
Area Omogenea	Parti di immobili che necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, etc.) come meglio definite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico.

Attività di Base	Attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e <u>frequenze minime</u> definite nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico remunerate attraverso un Canone mensile (rif. par. 7).
Attività a Richiesta Programmabili	Attività che consentono di aumentare le frequenze minime delle Attività di Base oppure attività, elencate nell'Appendice 4, non comprese tra le Attività di Base, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza remunerate attraverso un Canone mensile (rif. par. 7).
Attività a Richiesta non Programmabili	Attività che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che, quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono remunerate attraverso un corrispettivo Extra Canone (rif. par. 7)
Canone	Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività di Base e le Attività a Richiesta Programmabili.
Centri di Formazione	Le Scuole di Formazione Ministeriali e le altre scuole di Alta formazione della Pubblica Amministrazione che non fanno parte di Istituzioni Universitarie.
Compendio immobiliare	L'insieme di più immobili, separati tra loro da spazi vuoti, eventualmente differenti per tipo, dimensione, ecc., ma costituenti nel loro insieme un'opera unitaria, con spazi/servizi/accessi comuni a tutti gli immobili costituenti tale compendio.
Contratto di fornitura o contratto	L'Atto stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore affidatario dell'Appalto Specifico mediante l'Ordine Principale di Fornitura, compresi i relativi eventuali Ordini Aggiuntivi e/o Ordini di Intervento.
Corrispettivo Extra Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività a Richiesta non Programmabili (rif. par. 7.1.2). La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo a consumo (rif. par. 5.1.5).
Fornitore	L'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario di uno o più lotti in cui è suddivisa la gara, che sottoscrive l'Accordo Quadro impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli contratti derivanti dagli Appalti Specifici.
Istituzione scolastiche	Istituzioni scolastiche statali facenti capo al MIUR, istituzioni scolastiche pubbliche e paritarie degli enti locali, costituite da scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie.
Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura	Documento telematico con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordine Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna (rif. par. 5.1.6).
Ordine Principale di Fornitura (OPF)	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni manifestano la volontà di utilizzare l'Accordo Quadro, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica (rif. par. 5.1.3 e 5.2.3)
Ordine di Intervento (ODI)	Documento con il quale l'Amministrazione richiede e/o autorizza una specifica Attività a Richiesta non Programmabile (rif. par. 7.1.2).
Punto	Elemento oggetto di pulizia (per es. scrivania, sedia, lavabo, ecc.) come definito nel par. 4 dell'Appendice 4 al presente Capitolato.

Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni formalizzano il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Accordo Quadro (rif. par. 5.1.1 e 5.2.1).
Sistema	Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (rif. "Regole Sistema di eProcurement" consultabili sul sito <a href="https://www.acquistinrete.it">Acquistinrete.it</a> >Chi siamo>Come funziona al seguente link: <a href="https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html">https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html</a> ).
Superficie da trattare	Per le superfici orizzontali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni.</li> <li>• è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni).</li> </ul> Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali.
Unità di Gestione	Immobile, compendio immobiliare o insieme di immobili oggetto dell'Ordine Principale di Fornitura e/o degli Ordini Aggiuntivi.

### 3. OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi oggetto dell'appalto sono articolati come segue:

#### A) Servizi operativi:

- A.1 Servizio di Pulizia
- A.2 Servizio di Disinfestazione

#### B) Servizi Gestionali:

- B.1 Messa a disposizione di un sistema informativo per la gestione dei flussi informativi
- B.2 Costituzione e gestione dell'Anagrafica Architettonica
- B.3 Reperibilità

Il servizio di cui al punto B.3 si attiva automaticamente con la fornitura del Servizio di Pulizia. I servizi di cui ai punti A.2, B.1 e B.2 sono invece di natura opzionale e sono attivati solo se richiesti dall'Amministrazione.

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

- Attività di Base;
- Attività a Richiesta Programmabili,
- Attività a Richiesta non Programmabili.

Per la descrizione di tali attività e del relativo processo autorizzativo si rimanda la paragrafo 7.

### 4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti di fornitura.

Da parte del Fornitore:

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

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

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore dell'Accordo Quadro;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo Quadro e nei singoli Ordini Principali di Fornitura;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (rif. par. 10.4);
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- supervisione del processo di fatturazione;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività.

- **il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordine Principale di Fornitura, negli eventuali Ordini Aggiuntivi e negli Ordini di Intervento. È facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per una pluralità di Amministrazioni.

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli similari e analoghi in contratti aventi ad oggetto i servizi di pulizia, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile, insieme al Responsabile del Contratto, del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Ordine Principale di Fornitura, in collaborazione con il Responsabile del Contratto, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (rif. par. 10.4);
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Piano Operativo delle Attività.

Il Gestore del Servizio dovrà essere reperibile, per via telefonica tutti i giorni feriali durante l'orario di lavoro dell'Amministrazione. Qualora il Fornitore modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Servizio è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Gestore tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

Da parte dell' Amministrazione:

- Il **Supervisore** è il Direttore dell'Esecuzione o suo assistente nominato dall'Amministrazione. È il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.

#### 4.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

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

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

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale;
- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza trimestrale l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'unità di gestione, secondo le modalità descritte al paragrafo 11 della Relazione Tecnica (rif. Allegato 10 al Capitolato d'Oneri).

Il personale dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Il Fornitore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario.

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

## 4.2 FORMAZIONE

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a istruire gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. I corsi di formazione dovranno essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e dovranno vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai servizi oggetto del presente Accordo Quadro, il Fornitore dovrà, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dal par. 5.5.3 del Decreto Ministero Ambiente 24 maggio 2012 inerente i Criteri Ambientali Minimi del servizio di pulizia e per la fornitura dei prodotti per l'igiene;
- gli ulteriori contenuti formativi di cui al sub-criterio 2.3 della tabella n. 11 del par. 17.1 del Capitolato D'Oneri, laddove offerti.

Il Fornitore consegna al Supervisore entro 60 giorni dall'avvio del servizio di Pulizia e, successivamente, ogni anno entro il mese di gennaio, il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione, con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al Supervisore la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale.

La mancata presentazione del Programma di Formazione determina l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3 (punto p)). La mancata erogazione dei corsi di formazione, secondo le modalità offerte e pianificate, determina l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3 (punto g)).

## 5. MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO

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

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

Nel successivo paragrafo 5.1 è descritta la procedura per addivenire all'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura.

Qualora l'Amministrazione non disponga di dati puntuali relativi all'Unità di Gestione (superfici da trattare, n. punti da trattare), la procedura per addivenire alla conclusione dell'Ordine Principale di Fornitura è descritta al successivo paragrafo 5.2.

### 5.1 EMISSIONE DELL'ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA

L'Amministrazione deve:

- a) emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF);
- b) emettere l'Ordine Principale di Fornitura (OPF);
- c) valutare il Piano dettagliato delle attività (PDA) consegnato dal Fornitore;
- d) formalizzare il Verbale di Consegna (in contraddittorio con il Fornitore).

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

- a) verificare e comunicare all'Amministrazione la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione;
- b) verificare e comunicare all'Amministrazione la possibilità/impossibilità di accettare l'Ordine Principale di Fornitura in riferimento alle residua disponibilità del valore dell'Accordo Quadro;
- c) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il progetto di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);
- d) effettuare il sopralluogo preliminare;
- e) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano Dettagliato delle Attività;
- f) recepire nel Piano Dettagliato delle Attività le eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- g) formalizzare il Verbale di Consegna (in contraddittorio con l'Amministrazione).

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

#### 5.1.1 Richiesta Preliminare di Fornitura

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

La richiesta è un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema. La compilazione dei campi previsti nel succitato documento è da ritenersi obbligatoria pena la non validità della Richiesta e il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

Nella compilazione della Richiesta occorre porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile (nel caso di uffici) e/o all'utilizzo degli immobili da parte di Istituzioni Universitarie Pubbliche e Enti-Istituti di Ricerca, nonché alla conformità della Richiesta all'"Ordine Minimo" di cui al successivo paragrafo 5.1.2.

Nella Richiesta Preliminare di Fornitura l'Amministrazione indicherà l'esistenza o meno di un contratto in essere nel settore di riferimento della presente iniziativa.

Alla RPF, pena la non validità della stessa, l'Amministrazione dovrà, **obbligatoriamente allegare il Configuratore**, nel quale sono indicati i corrispettivi spettanti per i servizi richiesti, dettagliati per le Attività di Base e per le Attività a Richiesta Programmabili, con indicazione di tutti i parametri utilizzati per la definizione del Canone, nonché l'eventuale Importo a Consumo (rif. par. 5.1.5) da stanziare per la remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili. Inoltre, alla RPF, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, pena la non validità della stessa, l'Amministrazione dovrà allegare un documento con i dati relativi al personale eventualmente da assorbire, ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., secondo le indicazioni previste nel CCNL di riferimento.

Entro e non oltre 5 giorni lavorativi e consecutivi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare, a mezzo e-mail, all'Amministrazione la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura. Inoltre, in base al valore dell'eventuale Ordine Principale di Fornitura risultante dal Configuratore, il Fornitore deve verificare e comunicare all'Amministrazione, entro i medesimi termini e con le stesse modalità, la possibilità/impossibilità di accettare l'eventuale Ordine Principale di Fornitura in riferimento alla residua capienza dell'Accordo Quadro. Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. delle penali previste nell'Appendice 3 (punto a) e d)).

La "comunicazione di capienza del valore dell'Accordo Quadro" dovrà essere predisposta secondo il modello di cui all'Appendice 9 al presente Capitolato e sarà vincolante per il Fornitore che pertanto, in caso di capienza dell'Accordo Quadro, dovrà accantonare la quota parte di valore dell'Accordo Quadro necessaria a soddisfare l'Ordine Principale di Fornitura fino all'eventuale emissione dello stesso o alla decadenza della RPF.

Entro 10 giorni lavorativi e consecutivi dalla ricezione della RPF, il Fornitore ha l'obbligo di trasmettere all'Amministrazione il progetto di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

La mancata presentazione del progetto, anche a seguito della reiterazione della richiesta, determina l'affidamento dell'Appalto Specifico al secondo Fornitore dell'elenco elaborato dal Configuratore, sempre previa presentazione del progetto di assorbimento.

Il mancato affidamento dell'Appalto Specifico al Fornitore per non aver adempiuto all'obbligo di presentazione del progetto di assorbimento verrà comunicato dall'Amministrazione alla Consip S.p.A. per le opportune determinazioni in merito.

Entro il termine di 30 gg solari e consecutivi dalla ricezione della RPF, il Fornitore dovrà altresì presentare la garanzia definitiva e la polizza assicurativa di cui ai paragrafi 22.2 e 27 del Capitolato d'oneri.

### **5.1.2 Ordine Minimo**

L'utilizzo dell'Accordo Quadro e il conseguente affidamento dei servizi oggetto dello stesso risultano obbligatoriamente subordinati all'emissione di un Ordine Principale di Fornitura che comprenda almeno le attività di base del servizio di Pulizia per l'intera durata contrattuale, pari a quattro anni (che costituisce il c.d. "Ordine minimo").

### **5.1.3 Ordine Principale di Fornitura**

Dopo aver ricevuto la conferma della validità della RPF e della capienza dell'Accordo Quadro, previa ricezione del progetto di assorbimento presentato dal Fornitore, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura, di durata complessiva pari a 4 (quattro) anni dalla data di inizio dell'erogazione del servizio di Pulizia. L'Ordinativo Principale di Fornitura regola i rapporti di fornitura fra l'Amministrazione e il Fornitore e deve essere formalizzato tramite il Sistema.

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

I servizi costituenti l'Ordine Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza che rimane fissata al termine dei quattro anni dall'inizio dell'erogazione del servizio di Pulizia (coincidente con la data di sottoscrizione del verbale di consegna).

La data di inizio dell'erogazione dei servizi va concordata con l'Amministrazione e dovrà essere indicata nel Piano Dettagliato delle Attività. In ogni caso, l'inizio dell'erogazione del servizio di Pulizia deve avvenire entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari e consecutivi dall'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.1.7. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione non potrà essere comunque superiore a 60 giorni solari e consecutivi dall'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura.

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

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordine Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante Ordini Aggiuntivi all'Ordine Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto nel paragrafo 5.1.6.

#### **5.1.4 Piano Dettagliato delle Attività (PDA)**

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi e consecutivi dalla data di emissione dell'Ordine Principale di Fornitura (salvo diverso accordo tra le parti), il Fornitore ha l'obbligo di effettuare il sopralluogo congiuntamente con il Supervisore. A seguito del sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione un Verbale di sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

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

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve prendere conoscenza dei luoghi in cui effettuare il servizio al fine di redigere il Piano Dettagliato delle Attività. Il PDA è il documento che formalizza la "configurazione dei servizi" in termini di modalità operative e gestionali e che riepiloga i corrispettivi economici dei servizi offerti.

Il PDA deve essere redatto dal Fornitore e presentato, a mezzo e-mail, all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo.

La mancata consegna del PDA nei termini sopra definiti determina l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3 (punto c)).

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

Il PDA si intende comunque approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Supervisore.

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

#### **Sezione Introduttiva**

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

- l'Amministrazione;
- l'Unità di Gestione: per esempio, dati identificativi (codifica), dati localizzativi (indirizzo), informazioni funzionali

(destinazione d'uso) etc.

- i servizi richiesti per ogni immobile/compendio immobiliare.

### **Sezione Tecnica**

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

- data di inizio di erogazione dei servizi;
- per ciascun servizio operativo: Attività di Base e Attività a Richiesta Programmabili con relativa frequenza, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), l'immobile in cui va effettuato il servizio, la durata dell'attività stessa;
- le soluzioni che il Fornitore intende adottare nel corso dell'esecuzione dei servizi, laddove descritte in Offerta Tecnica (rif. sub-criteri da 5.1 a 5.5, par. 17.1 del Capitolato d'Oneri).

Il Fornitore può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio, tenendo conto di eventuali elementi migliorativi offerti in Offerta Tecnica.

### **Sezione Economica**

In tale Sezione è indicato, per ogni immobile, il corrispettivo spettante al Fornitore per i servizi richiesti. In particolare, nella sezione economica sono dettagliati i corrispettivi per le Attività di Base e per le Attività a Richiesta Programmabili, con indicazione di tutti i parametri utilizzati per la definizione del Canone, nonché l'eventuale Importo a Consumo (rif. par. 5.1.5) stanziato per la remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili.

La sezione economica dovrà obbligatoriamente essere redatta utilizzando il file .xls denominato "**Sezione Economica del PDA**" che sarà pubblicato, per ciascun lotto, contestualmente alla stipula dell'Accordo Quadro, **sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)**. Il mancato utilizzo del summenzionato file .xls determina la non validità del Piano Dettagliato delle Attività.

### **Sezione Gestionale**

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

- **Calendario lavorativo per immobile** con esplicitazione delle modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno per l'erogazione dei servizi;
- **Organigramma per immobile** con esplicitazione delle risorse impiegate, la relativa qualifica e livello di inquadramento, il contratto collettivo di riferimento e il monte ore settimanale per ogni addetto all'erogazione dei servizi;
- **Recapiti del Gestore del Servizio;**
- **Livelli di servizio** con esplicitazione delle modalità con le quali verrà eseguito il controllo sui servizi operativi, secondo quanto descritto al successivo paragrafo 10. In particolare, in tale sezione vanno specificate le modalità operative del controllo della qualità percepita (rif. par. 10.2.1), quali:
  - frequenza dei controlli a campione per la rilevazione,
  - dimensione del campione da sottoporre a ispezione.

#### **5.1.5 Importo a Consumo**

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

L'importo forfetario a consumo può essere stanziato:

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

L'importo forfetario a consumo non può essere di valore superiore al 5% dell'importo dell'Ordine Principale di Fornitura relativo alle Attività di Base e a Richiesta Programmabili dei servizi attivati. Detto importo è vincolante per le Amministrazioni per il 60% se indicato in sede di Ordine Principale di Fornitura e per l'intero importo se indicato nell'Ordine Aggiuntivo.

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

Si precisa che, nel caso in cui l'Amministrazione non indichi nell'Ordine Principale di Fornitura l'Importo a Consumo complessivo stanziato, la singola Attività a Richiesta non Programmabile potrà essere erogata solo a seguito dell'emissione di un Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura, previa emissione di un Ordine di Intervento (rif. par. 7.1).

#### **5.1.6 Variazioni rispetto all'Ordine Principale di Fornitura**

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

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

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

Le variazioni rispetto a quanto già stipulato possono riguardare:

1. attivazione di un servizio opzionale non previsto nell'OPF;
2. variazione delle specifiche di erogazione dei servizi (per esempio variazione del monte ore relativo al servizio di Presidio di pulizia);
3. variazioni delle consistenze dell'Unità di Gestione (mq/punti da trattare);
4. aumento dell'importo "a consumo", di cui al paragrafo 5.1.5, eventualmente stanziato in fase di emissione dell'OPF, qualora tale importo sia stato raggiunto e ci sia la necessità di incrementarlo;
5. stanziamento dell'importo "a consumo", di cui al paragrafo 5.1.5, nel caso in cui l'Amministrazione non abbia stanziato tale importo in fase di emissione dell'OPF.

L'Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura è il documento telematico con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordine Principale di Fornitura a seguito di variazioni, allegando ad esso il "Configuratore" nel quali sono indicati i corrispettivi relativi alle variazioni richieste.

L'Amministrazione potrà emettere:

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

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

comportano anche l'aggiornamento del Verbale di Consegna. Anche per l'aggiornamento del Verbale di Consegna il Fornitore deve garantire la rintracciabilità di tutte le variazioni intercorse.

### **5.1.7 Verbale di Consegna**

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

Il Verbale predisposto secondo il modello riportato in Appendice 5 al presente documento deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

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

Al Verbale di Consegna deve essere allegato il primo Piano Operativo delle Attività (cfr. par. 5.1.8).

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

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

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

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili
- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore
- SEZIONE 3: Subappalto

### **5.1.8 Piano Operativo delle Attività**

Il Piano Operativo delle Attività (POA) è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare; esso consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al periodo di riferimento, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le attività programmabili (Attività di Base e Attività a Richiesta Programmabili previste nel Piano dettagliato delle Attività).

Il primo POA deve essere consegnato, a mezzo e-mail, contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordine Principale di Fornitura.

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al Supervisore con un anticipo di 5 giorni lavorativi rispetto all'inizio del bimestre di riferimento.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nell'Appendice 3 (punto n)).

Il ritardo nell'esecuzione delle attività previste nel POA comporta l'applicazione della relativa penale prevista nell'Appendice 3 (punto f)).

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

L'aggiornamento del Piano Operativo delle Attività deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato. Il POA eventualmente aggiornato deve essere consegnato al supervisore entro 5 giorni lavorativi dalla data in cui è avvenuta la variazione.

### 5.1.9 Verbale di Controllo

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

Il Verbale deve riportare per ogni Attività a Richiesta non Programmabile il riferimento al relativo "Ordine di Intervento" ed eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Supervisore ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

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

- Attività a Richiesta non Programmabili approvate ed effettuate nel mese in oggetto;
- importo complessivo delle Attività a Richiesta non Programmabili approvate dal Supervisore nel mese in oggetto;
- importo progressivo delle Attività a Richiesta non Programmabili approvate dal Supervisore dalla presa in carico dei beni/immobili;
- Importo a Consumo rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato, a mezzo e-mail, entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese ed accettato dal Supervisore.

Il mancato rispetto del termine di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nell'Appendice 3 (punto o)).

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

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

### 5.1.10 Verbale di Riconsegna

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza dell'Ordine, i beni/immobili oggetto del Verbale di Consegna.

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

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

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

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante. Su richiesta del Supervisore, il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

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

## 5.2 EMISSIONE DELL'ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA DA PARTE DI AMMINISTRAZIONI CHE NON DISPONGONO DI DATI DI CONSISTENZA DELL'IMMOBILE/COMPENDIO IMMOBILIARE

Nel presente paragrafo e nei successivi paragrafi 5.2.1, 5.2.2 e 5.2.3 è descritta la procedura per addivenire all'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura da parte delle Amministrazioni che non dispongono di dati sulla consistenza dell'immobile/compendio immobiliare (superfici/n° punti da trattare). A seguito dell'emissione dell'OPF restano valide le disposizioni di cui ai precedenti paragrafi 5.1.5, 5.1.7, 5.1.8, 5.1.9, 5.1.9 e 5.1.10.

L'Amministrazione deve:

- a) emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF);
- b) valutare il Piano dettagliato delle attività (PDA) consegnato dal Fornitore;
- c) emettere l'Ordine Principale di Fornitura (OPF);
- d) formalizzare il Verbale di Consegna (in contraddittorio con il Fornitore).

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

- a) verificare e comunicare la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione;
- b) effettuare il sopralluogo preliminare;
- c) verificare e comunicare all'Amministrazione la possibilità/impossibilità di accettare l'Ordine Principale di Fornitura in riferimento alle residua disponibilità dell'Accordo Quadro;
- d) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il progetto di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);
- e) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano Dettagliato delle Attività;
- f) recepire nel Piano Dettagliato delle Attività le eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- g) formalizzare il Verbale di Consegna (in contraddittorio con l'Amministrazione).

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

### **5.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare)**

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

La richiesta è un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema. La compilazione dei campi previsti nel suddetto documento è da ritenersi obbligatoria pena la non validità della Richiesta ed il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

Nella compilazione della Richiesta occorre porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile (nel caso di uffici) e/o all'utilizzo degli immobili da parte di Istituzioni Universitarie Pubbliche e Enti-Istituti di Ricerca, nonché alla conformità della Richiesta all'"Ordine Minimo" di cui al precedente paragrafo 5.1.2.

Ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, l'Amministrazione è obbligata ad indicare nella Richiesta Preliminare di Fornitura, pena la sua non validità, i dati relativi al personale eventualmente da assorbire, ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50 /16 e s.m.i., secondo le indicazioni previste nel CCNL di riferimento.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione, la Richiesta Preliminare di Fornitura vincola altresì l'Amministrazione stessa a:

- individuare il Supervisore che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo degli immobili;
- fornire eventuali planimetrie o altra documentazione utile per la stesura del Piano Dettagliato delle Attività;
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve controllare la validità della stessa in base a quanto definito nel presente paragrafo e nel paragrafo 5.1.2 (ordine minimo).

Entro e non oltre 5 giorni lavorativi e consecutivi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione, a mezzo e-mail, la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, comunicando, in caso positivo, una data per il sopralluogo congiunto con il Supervisore da effettuarsi entro 10 giorni lavorativi consecutivi dalla data di ricevimento della Richiesta Preliminare di Fornitura salvo diversi accordi tra le parti.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il Supervisore; durante tale sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare e verificare le consistenze al fine della corretta determinazione dell'importo dell'OPF; tali consistenze dovranno essere riportate nella sezione economica del PDA, come descritto al successivo paragrafo 5.2.2.

A seguito del sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, relativamente alla notifica di validità della RPF determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della penale prevista all'Appendice 3 (punto a)). Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, relativamente all'esecuzione del sopralluogo determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della penale previste all'Appendice 3 (punto b)).

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve prendere conoscenza delle consistenze (superfici, numero di punti) e individuare tutti i dati necessari alla redazione del Piano Dettagliato delle Attività (rif. par. 5.1.42).

Entro e non oltre il termine di 5 giorni lavorativi e consecutivi successivi alla data di esecuzione del sopralluogo, a seguito di una valutazione del valore complessivo dell'eventuale Ordine Principale di Fornitura, il Fornitore deve verificare e comunicare all'Amministrazione la possibilità/impossibilità di accettare l'eventuale Ordine Principale di Fornitura in riferimento alle residua disponibilità del valore dell'Accordo Quadro. Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della penale prevista nell'Appendice 3 (punto d)).

Tale "comunicazione di capienza del valore dell'Accordo Quadro", da trasmettersi a mezzo e-mail, dovrà essere predisposta secondo il modello di cui all'Appendice 9 al presente Capitolato e sarà vincolante per il Fornitore che pertanto, in caso di valore dell'Accordo Quadro capiente, dovrà accantonare la quota parte dell'Accordo Quadro necessaria a soddisfare l'Ordine Principale di Fornitura fino all'eventuale emissione dello stesso o alla decadenza della RPF.

Entro 7 gg lavorativi e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo, il Fornitore ha l'obbligo di trasmettere all'Amministrazione il progetto di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

La mancata presentazione del progetto, anche a seguito della reiterazione della richiesta, determina l'affidamento dell'Appalto Specifico al secondo Fornitore dell'elenco elaborato dal Configuratore.

Il mancato affidamento dell'Appalto Specifico al Fornitore per non aver adempiuto all'obbligo di presentazione del progetto di assorbimento verrà comunicato dall'Amministrazione alla Consip S.p.A. per le opportune determinazioni in merito.

Entro il termine di 30 gg solari e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo, il Fornitore dovrà altresì presentare la garanzia definitiva e la polizza assicurativa di cui ai paragrafo 22.2 e 27 del Capitolato d'oneri.

### **5.2.2 Piano Dettagliato delle Attività (PDA) (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare)**

Il Piano Dettagliato delle Attività è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione.

Il PDA deve essere redatto dal Fornitore e presentato, a mezzo e-mail, all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 7 giorni lavorativi e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo.

La mancata consegna del PDA nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte della Consip S.p.A. della relativa penale di cui all'Appendice 3 (punto c)).

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

Qualora l'Amministrazione non comunichi per iscritto l'accettazione del PDA entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il PDA e la relativa RPF perdono la propria

validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

Il PDA in formato .pdf, firmato digitalmente dal Fornitore e dall'Amministrazione, deve essere allegato all'Ordine Principale di Fornitura. Si precisa che la sezione economica del PDA, firmata digitalmente, deve essere allegata in formato .xls.

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

### **Sezione Introduttiva**

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

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

### **Sezione Tecnica**

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

- data di inizio di erogazione dei servizi;
- per ciascun servizio operativo: Attività di Base e Attività a Richiesta Programmabili con relativa frequenza, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), l'immobile in cui va effettuato il servizio, la durata dell'attività stessa;
- le soluzioni che il Fornitore intende adottare nel corso dell'esecuzione dei servizi, laddove descritte in Offerta Tecnica (rif. sub-criteri da 5.1 a 5.5, par. 17.1 del Capitolato d'Oneri).

Il Fornitore può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio, tenendo conto di eventuali elementi migliorativi offerti in Offerta Tecnica.

### **Sezione Economica**

In tale Sezione è indicato, per ogni immobile, il corrispettivo spettante al Fornitore per i servizi richiesti. In particolare, nella sezione economica sono dettagliati i corrispettivi per le Attività di Base e per le Attività a Richiesta Programmabili, con indicazione di tutti i parametri utilizzati per la definizione del Canone, nonché l'eventuale Importo a Consumo (rif. par. 5.1.5) stanziato per la remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili.

La sezione economica dovrà obbligatoriamente essere redatta utilizzando il file .xls denominato "**Sezione Economica del PDA**" che sarà pubblicato, per ciascun lotto, contestualmente alla stipula dell'Accordo Quadro, **sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)**. Il mancato utilizzo del summenzionato file .xls determina la **non validità** del Piano Dettagliato delle Attività.

### **Sezione Gestionale**

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

- **Calendario lavorativo per immobile** con esplicitazione delle modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno per l'erogazione dei servizi;
- **Organigramma per immobile** con esplicitazione delle risorse impiegate, la relativa qualifica e livello di inquadramento, il contratto collettivo di riferimento e il monte ore settimanale per ogni addetto all'erogazione dei servizi;

- **Recapiti del Gestore del Servizio;**
- **Livelli di servizio** con esplicitazione delle modalità con le quali verrà eseguito il controllo sui servizi operativi, secondo quanto descritto al successivo paragrafo 10. In particolare, in tale sezione vanno specificate le modalità operative del controllo della qualità percepita (rif. par. 10.2.1), quali:
  - frequenza dei controlli a campione per la rilevazione,
  - dimensione del campione da sottoporre a ispezione.

### **5.2.3 Ordine Principale di Fornitura (Amministrazioni che non dispongono di dati di consistenza dell'immobile/compendio immobiliare)**

Dopo aver ricevuto il Progetto di assorbimento, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, ed approvato il Piano Dettagliato delle Attività, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura, di durata complessiva pari a 4 (quattro) anni dalla data di inizio di erogazione del servizio di Pulizia. L'Ordinativo Principale di Fornitura regola i rapporti di fornitura fra l'Amministrazione e il Fornitore e deve essere formalizzato tramite il Sistema allegando **obbligatoriamente**, pena la non validità dell'Ordine stesso, il Piano Dettagliato delle Attività in tutte le sue sezioni.

I servizi costituenti l'Ordine Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza che rimane fissata al termine dei quattro anni dall'inizio dell'erogazione del servizio di Pulizia (coincidente con la data di sottoscrizione del verbale di consegna).

La data di inizio della erogazione dei servizi andrà concordata con l'Amministrazione e dovrà essere indicata nell'Ordine Principale di Fornitura. In ogni caso, l'inizio dell'erogazione del servizio di Pulizia deve avvenire entro e non oltre 40 giorni solari e consecutivi dall'emissione dell'Ordine stesso, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.1.7. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione non potrà essere comunque superiore a 60 giorni solari e consecutivi dall'emissione dell'Ordine.

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

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordine Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto nel successivo paragrafo 5.2.4.

### **5.2.4 Variazioni rispetto all'Ordine Principale di Fornitura**

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

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

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

Le variazioni rispetto a quanto già stipulato possono riguardare:

1. attivazione di un servizio opzionale non previsto nell'OPF;
2. variazione delle specifiche di erogazione dei servizi (per esempio variazione del monte ore relativo al servizio di Presidio di pulizia);
3. variazioni della consistenza dell'Unità di Gestione (mq/punti da trattare);
4. aumento dell'importo "a consumo", di cui al paragrafo 5.1.5, eventualmente stanziato in fase di emissione dell'OPF, qualora tale importo sia stato raggiunto e ci sia la necessità di incrementarlo;

5. stanziamento dell'importo "a consumo", di cui al paragrafo 5.1.5, nel caso in cui l'Amministrazione non abbia stanziato tale importo in fase di emissione dell'OPF.

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

Qualora nel corso della durata dell'Ordine Principale di Fornitura si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui ai punti 1, 2 e 3, l'Amministrazione dovrà trasmettere al Fornitore una "Richiesta di Variazione" secondo il modello riportato nell'Appendice 10 al presente Capitolato Tecnico. Il Fornitore entro 10 giorni solari e consecutivi dalla ricezione della Richiesta di Variazione dovrà trasmettere all'Amministrazione un preventivo di spesa. Il mancato rispetto del termine sopra indicato, o la trasmissione di documentazione incompleta, determina l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale prevista all'Appendice 3 (punto r)). L'Amministrazione dopo aver verificato ed approvato la documentazione trasmessa dal Fornitore, potrà emettere tramite Sistema, l'Ordine Aggiuntivo.

Qualora nel corso della durata dell'Ordine Principale di Fornitura si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui ai punti 4 e 5, l'Amministrazione dovrà emettere tramite Sistema un Ordine Aggiuntivo semplificato.

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

## 6. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore. I Servizi Gestionali consistono in:

1. Messa a disposizione di un sistema informativo per la gestione dei flussi informativi;
2. Costituzione e gestione dell'Anagrafica Architettonica;
3. Reperibilità.

Come già evidenziato al par. 3, il servizio di Reperibilità si attiva automaticamente con la fornitura del Servizio di Pulizia. I servizi di cui ai punti 1 e 2 sono invece di natura opzionale e sono attivati su richiesta dell'Amministrazione.

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le modalità di erogazione di tali servizi.

### 6.1 SISTEMA INFORMATIVO

Obiettivo del servizio è la gestione dei flussi informativi tra il Fornitore e l'Amministrazione, in modo da garantire alla stessa la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) sui servizi erogati. Tramite il servizio Sistema Informativo deve essere possibile almeno la consultazione di:

- Piano Dettagliato delle Attività
- Verbale di consegna
- Piano Operativo delle Attività e Verbale di Controllo
- Anagrafica architettonica di cui al successivo par. 6.2 (qualora il relativo servizio sia stato attivato dall'Amministrazione) o eventuale altra anagrafica in possesso dell'Amministrazione
- Ordini di Intervento
- segnalazioni (rif. servizio di reperibilità, par. 6.3)
- Livelli di Servizio

- documenti riepilogativi dei corrispettivi e fatture
- quanto altro eventualmente indicato in Offerta Tecnica e/o di interesse per l'Amministrazione.

Il servizio consiste nella predisposizione, a cura del Fornitore, di un sistema informativo che preveda almeno le seguenti funzionalità generali:

- funzioni di collegamento telematico tra Amministrazione e Fornitore che consenta una costante interrelazione per la gestione delle informazioni attraverso un supporto on-line;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale che garantisca la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione di materiale fotografico e/o video.

Il Sistema Informativo deve essere accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale di Fornitura e deve essere costantemente gestito e implementato. Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di avvio del servizio; il ritardo nell'attivazione del servizio Sistema Informativo darà luogo all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto e)). In caso di mancato funzionamento del servizio e/o aggiornamento del sistema si applica la penale prevista nell'Appendice 3 (punto f)).

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

Nella Relazione Tecnica, al par. 7, il Fornitore descrive le funzionalità e le caratteristiche del sistema informativo che intende rendere disponibile alle Amministrazioni.

### 6.1.1 Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo del servizio è costituito da un Canone mensile calcolato secondo la seguente formula.

$$C_{SI} = p_{SI} \times q$$

dove:

- $C_{SI}$  è il Canone mensile del servizio sistema informativo €/mese;
- $p_{SI}$  è il prezzo unitario €/mq/mese, al netto del ribasso ( $R_{SI}$ );
- $q$  rappresenta i mq di superficie orizzontale considerata ai fini della determinazione del Canone del servizio di Pulizia.

## 6.2 ANAGRAFICA ARCHITETTONICA

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

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo, secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica (rif. par. 8 dell'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri) e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti. Il dettaglio delle informazioni da acquisire deve essere funzionale al servizio di Pulizia.

L'Anagrafica (tracciati record, modello entità relazioni, etc...) è acquisita dall'Amministrazione nel proprio Sistema Informativo ovvero nel sistema informativo di cui al precedente par. 6.1, qualora sia stato attivato il relativo servizio.

Al termine del rapporto contrattuale, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione. Il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc...) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nel Sistema Informativo che l'Amministrazione intenderà utilizzare al termine della fornitura.

Le principali attività previste nell'esecuzione del servizio sono:

- Acquisizione dati;
- Rilievo e censimento;

- Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- Aggiornamento continuo dei dati anagrafici in funzione delle variazioni degli elementi oggetto del servizio di pulizia.

L'attività di acquisizione dati prevede la raccolta presso l'Amministrazione di eventuali documenti di progetto relativi all'Unità di Gestione a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento.

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire i rilievi interni dei singoli ambienti degli immobili o porzioni di essi costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

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

- superfici esterne (aree esterne);
- superfici interne nette e lorde, volumi lordi, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- n° di punti (sedie, scrivanie, armadi, wc, ecc.) e loro disposizione all'interno di ogni singola Area Omogenea, indicando anche l'indice di occupazione dato dal rapporto tra la somma delle superfici di impronta dei singoli punti all'interno dell'*i-esima* Area Omogenea e la superficie netta della stessa;
- superfici finestrate, ove presenti, per ogni singola Area Omogenea;
- distribuzione delle Aree Omogenee all'interno di ogni singolo immobile;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Successivamente all'attività di rilievo deve essere effettuata l'attività di restituzione e rappresentazione grafica computerizzata delle informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento.

La tipologia degli output deve essere funzionale al servizio di Pulizia.

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad;
- formato grafico vettoriale PDF; adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento in materia.

Le planimetrie devono contenere anche:

- codice numerico progressivo d'ambiente;
- distribuzione dei punti (scrivanie, sedie, tazza w.c., ecc.) all'interno di ogni singola Area Omogenea;
- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;

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

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare costantemente l'anagrafica a seguito di variazione degli elementi oggetto del servizio di pulizia.

Le informazioni contenute nell'Anagrafica devono essere utilizzate per l'aggiornamento del PDA e del POA.

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Architettonica devono essere raccolte e consegnate formalmente all'Amministrazione entro 180 giorni dalla data di avvio del servizio di Anagrafica Architettonica.

Il mancato rispetto del termine di consegna sopra indicato comporta l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3 (punto e)).

### 6.2.1 Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo per il servizio di anagrafica architettonica è dato dalla seguente formula.

$$C_{aa} = p_{aa} \times q$$

dove:

- $C_{aa}$  è il corrispettivo del servizio di anagrafica architettonica;
- $p_{aa}$  è il prezzo unitario €/mq al netto del ribasso ( $R_{aa}$ );
- $q$  rappresenta i mq di superficie lorda risultante dall'attività di rilievo.

### 6.3 REPERIBILITÀ

Contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio di pulizia, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto e)), il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un servizio di Reperibilità mediante l'attivazione di:

- un numero di telefono attivo durante l'orario di lavoro,
- una casella di posta elettronica,
- un numero di fax,

In caso di mancato funzionamento del servizio si applica la relativa penale prevista nell'Appendice 3 (punto f)).

Il Fornitore assicura inoltre il "Pronto Intervento" sulle segnalazioni da parte dei soggetti autorizzati.

Per ogni segnalazione, il Fornitore ne definisce/classifica la priorità secondo i livelli indicati nella successiva tabella. Successivamente, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo entro i tempi di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra l'invio della segnalazione e l'inizio del sopralluogo stesso), pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto h)).

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	2 ore
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	8 ore
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	24 ore

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione della segnalazione e il numero di ore indicato dal livello di priorità assegnato all'intervento.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di differibilità assegnato all'intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il Supervisore, dovrà stimare le tempistiche per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la classificazione indicata nella seguente tabella. Le attività devono iniziare entro i termini di seguito indicati, considerando i giorni come solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto i)).

Livello di differibilità	Tempo di intervento
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni

	anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	5 giorni
Programmabile a medio termine	15 giorni
Programmabile a lungo termine	60 giorni

Entro 48 ore dal sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al Supervisore un Ordine di Intervento che diviene il documento operativo per la gestione delle attività, così come descritto nel paragrafo 7.1.2.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per la redazione dell'Ordine di Intervento, si applica la penale di cui all' Appendice 3 (punto m)).

Il servizio di reperibilità deve essere integrato con il sistema informativo (rif. par. 6.1), laddove attivato dall'Amministrazione.

### 6.3.1 Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo per il servizio di Reperibilità deve considerarsi compreso nel valore mensile del Canone del servizio di Pulizia.

## 7. SERVIZI OPERATIVI

I Servizi Operativi oggetto dell'appalto sono costituiti da:

1. Servizio di Pulizia;
2. Servizio di Disinfestazione.

Le attività oggetto dei servizi operativi sono suddivise in tre diverse tipologie:

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

Le Attività di Base e a Richiesta Programmabili sono inserite nel Piano Dettagliato delle Attività e remunerate mediante un Canone mensile.

- **Attività a Richiesta non Programmabili.** Attività, elencate nell'Appendice 4, non programmabili in fase di definizione del Piano Dettagliato delle Attività, in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Sono richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento; la remunerazione avviene sulla base dell'Ordine di Intervento redatto dal Fornitore e approvato dall'Amministrazione, attraverso il corrispettivo Extra Canone.

Si precisa che eventuali Attività a Richiesta non Programmabili relative al servizio di Disinfestazione possono essere erogate solo nel caso in cui il servizio, con le relative attività di base, sia stato attivato.

## **7.1 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ**

### **7.1.1 Processo autorizzativo delle Attività di Base e a Richiesta Programmabili**

Le Attività di Base e le Attività a Richiesta Programmabili diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore. Esse sono formalizzate nel PDA, pianificate nel POA e controllate tramite Verbale di Controllo.

Le Attività di Base e le Attività a Richiesta Programmabili richieste dall'Amministrazione dopo l'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura (ad. es. per variazioni di consistenza) vengono formalizzate mediante Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura tramite il Sistema.

### **7.1.2 Processo autorizzativo delle Attività a Richiesta non Programmabili**

#### **7.1.2.1 Attività non "indifferibili"**

Le Attività a Richiesta non Programmabili per loro natura sono richieste dall'Amministrazione per particolari esigenze puntuali per le quali non è possibile definire una periodicità (per es. convegni, seminari, ecc.) e successivamente all'emissione dell'Ordine Principale di Fornitura. Tali attività vengono solitamente effettuate a seguito di una specifica segnalazione o richiesta effettuata dal Supervisore o a seguito di una specifica segnalazione effettuata dal Fornitore. Esse vanno formalizzate mediante una proposta di Ordine di Intervento (rif. Appendice 1 al presente Capitolato Tecnico) formulata dal Fornitore, fatti salvi gli interventi indifferibili di cui al successivo paragrafo.

L'Ordine di Intervento deve essere redatto applicando i prezzi riportati nell'Allegato 11 al Capitolato d'Oneri al netto dei ribassi offerti, alle quantità erogate, come descritto nel successivo paragrafo 7.2.4.2 e paragrafo 7.3.1.2.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Intervento così come compilato dal Fornitore, è tenuta preliminarmente a verificare se agli oneri economici derivanti dallo stesso possa farsi fronte con l'importo a Consumo complessivo stanziato nell'Ordine Principale di Fornitura.

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva l'Ordine di Intervento mediante sottoscrizione per accettazione e lo invia al Fornitore.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Ordine Aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura, di importo pari o superiore a quanto indicato nell'Ordine di Intervento.

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

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve redigere la Scheda Consuntivo Intervento (rif. par. 7.1.2.3).

L'Ordine di Intervento e la Scheda Consuntivo Intervento, entrambi debitamente sottoscritti dal Supervisore per accettazione, dovranno essere allegati alla fattura.

Si segnala che è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione di Attività a Richiesta non Programmabili, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

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

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

#### **7.1.2.2 Attività "indifferibili"**

Per le attività classificate come "indifferibili", ovvero le attività atte a scongiurare eventi che possano mettere a rischio l'incolumità degli utenti e la funzionalità dell'immobile (ad es. improvvisi allagamenti) e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non è prevista l'emissione anticipata dell'Ordine di Intervento, che è redatto dal Fornitore a consuntivo, dopo l'esecuzione dell'intervento. L'Ordine di Intervento deve essere consegnato per approvazione del

Supervisore e debitamente sottoscritto per accettazione. Se l'importo dell'attività classificata come "indifferibile" non possiede la relativa copertura finanziaria, sarà cura del Supervisore successivamente variare o stanziare, se non previsto in fase di emissione dell'Ordine Principale di Fornitura, l'Importo a Consumo mediante emissione di Ordine Aggiuntivo a quest'ultimo.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve redigere la Scheda Consuntivo Intervento debitamente sottoscritta dal Supervisore per accettazione.

L'Ordine di Intervento e la Scheda Consuntivo Intervento, entrambi debitamente sottoscritti dal Supervisore per accettazione, dovranno essere allegati alla fattura.

### **7.1.2.3 Scheda Consuntivo Intervento**

Per quanto attiene alle Attività a Richiesta non Programmabili terminate, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "Scheda Consuntivo Intervento". Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- riferimento all'Ordine d'Intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di differibilità dell'intervento (rif. par. 6.3);
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- consistenze utili alla quantificazione del corrispettivo della prestazione effettuata;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

E' onere del Fornitore, nell'ambito della consegna della Scheda Consuntivo Intervento, evidenziare:

- l'Importo a Consumo così come indicato nell'Ordine Principale di Fornitura;
- l'Importo a Consumo eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Intervento;
- l'Importo a Consumo rimanente.

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

## **7.2 SERVIZIO DI PULIZIA**

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

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative. È cura del Supervisore comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano dettagliato delle Attività e in sede di programmazione esecutiva delle attività mediante Piano Operativo delle Attività; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

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

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività e nei relativi Programmi Operativi delle Attività.

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

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento, nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc). Si precisa che la fornitura del materiale igienico sanitario è a carico dell'Amministrazione.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività. Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

### **7.2.1 Presidio di Pulizia**

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

Il personale dedicato all'attività di Presidio durante l'orario di servizio deve essere a completa disposizione dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che verranno richieste. Si specifica che in nessun caso il personale di Presidio potrà essere utilizzato per sostituire le assenze del personale impiegato per lo svolgimento delle Attività Ordinarie e che pertanto non può svolgere attività di Base e a Richiesta Programmabili di pulizia comprese nel Canone, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto I).

L'Amministrazione dovrà definire il numero di addetti al Presidio di Pulizia, la fascia oraria e i giorni a settimana per i quali è richiesto il servizio in funzione delle proprie necessità; tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del POA. L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

### **7.2.2 Conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)**

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

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per il "Servizio di pulizia".

In particolare:

- i prodotti per l'igiene quali i detersivi multiuso, detersivi per finestre e detersivi per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con il DM 24 maggio 2012;
- i prodotti disinfettanti e gli altri prodotti devono essere autorizzati dal Ministero della salute:
  - a) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998 e .s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n ...;
  - b) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Prodotto biocida e Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n ...;I prodotti disinfettanti e i prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detersivi superconcentrati multiuso, i detersivi superconcentrati per servizi sanitari, i detersivi superconcentrati per la pulizia di finestre devono essere inoltre conformi al paragrafo 6.2 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei".

Inoltre si dovranno rispettare le condizioni di esecuzione/clausole contrattuali di carattere ambientale di cui al par. 5.5 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012. In particolare:

- il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.
- E' vietato al Fornitore l'utilizzo di segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica dell'Amministrazione).
- Il Fornitore dovrà garantire che tutto il personale sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08, e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato D. Lgs., siano trattati gli argomenti previsti dal par. 5.5.3, secondo le modalità ivi disciplinate.
- Nel caso che l'edificio non ne sia già provvisto, il Fornitore dovrà fornire idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori rimarranno in possesso del committente alla scadenza contrattuale.
- Il Fornitore dovrà produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati conforme al par. 5.5.5 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012.

Il mancato rispetto di ciascuna delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale oggetto del presente paragrafo comporta l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto s)).

### **7.2.3 Sistema di rilevazione passaggi**

Il Fornitore deve predisporre un sistema attraverso il quale sia possibile rilevare in tempo reale l'effettuazione dei passaggi da parte del personale operativo nei locali e nelle aree oggetto del servizio - anche in caso di doppio/triplo passaggio - in modo tale che il Supervisore possa verificare in ogni momento il rispetto del POA in termini di frequenze giornaliere e fasce orarie concordate.

Tale sistema dovrà essere disponibile per l'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale di Fornitura, essere gestito per tutta la durata del contratto ed essere perfettamente operativo alla data di avvio dei servizi. Il ritardo nell'attivazione del sistema di rilevazione passaggi darà luogo all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto t)). Il sistema deve essere integrato con il sistema informativo (rif. par. 6.1), laddove attivato.

Nella Relazione Tecnica il concorrente deve illustrare le caratteristiche e le modalità di funzionamento del sistema di rilevazione passaggi proposto (rif. par. 9 dell'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri).

### **7.2.4 Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo per il servizio di Pulizia è costituito:

- da un Canone per le Attività di Base e a Richiesta Programmabili,
- da eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività a Richiesta non Programmabili,

la cui modalità di determinazione è descritta nei successivi paragrafi.

#### **7.2.4.1 Corrispettivo per le Attività di Base e a Richiesta Programmabili**

Le Attività di Base e a Richiesta Programmabili per il servizio di Pulizia saranno remunerate mediante un Canone mensile ( $C$ ) determinato come somma del Canone per le Attività di Base ( $C_{PB}$ ) e dell'eventuale Canone per le Attività a Richiesta Programmabili ( $C_{PP}$ ):

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

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

- attività di Base di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;

- mq di superficie da trattare per Area Omogenea;
- n° di punti (numero di postazioni lavoro, scrivanie, sedie, tazze, lavabi, cestini, ecc.) per Area Omogenea;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 11 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti.

Il Canone mensile per le Attività di Base ( $C_{PB}$ ) è calcolato come segue:

$$C_{PB} = \sum_i \sum_j p_{pb,ij} \times q_{ij} \times S \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

dove:

- $p_{pb,ij}$  è il prezzo unitario, al netto del ribasso ( $R_{mq,i}$  o  $R_{pto,i}$ ), della  $j$ -esima Attività di Base relativa all' $i$ -esima Area Omogenea;
- $q_{ij}$  rappresenta la quantità in mq netti della superficie da trattare o in n° di punti della  $j$ -esima Attività di Base relativa all' $i$ -esima Area Omogenea;
- $S$  è il coefficiente correttivo che tiene conto delle attività giornaliere eseguite per 6 o 7 giorni a settimana anziché 5 giorni a settimana. Tale coefficiente è applicabile solo per le attività giornaliere.

Si precisa che le Attività di Base con frequenza giornaliera di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico sono da intendersi erogate per 1 volta al giorno per 5 giorni a settimana. Qualora l'Amministrazione richieda che tali attività siano effettuate per un numero di giorni a settimana maggiore di 5, il coefficiente correttivo  $S$  è pari ai valori in tabella:

Tabella 1 – Coefficienti correttivi

Frequenza $j$ -esima attività	5 giorni su 7	6 giorni su 7	7 giorni su 7
G	1,00	1,20	1,40
In tutti gli altri casi	1,00		

### Esempio

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo per le sole Attività di Base dell'Area Omogenea "Uffici" sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie e prezzi a base d'asta.

#### Area Omogenea: Uffici (tipo 1) – $i = 1$

Sotto-struttura	$j$ -esima attività	Descrizione attività	Prezzo a Base d'Asta ( $P_{pb,1j}$ )	Quantità ( $q_{1j}$ )	Frequenza	n° giorni a settimana
Pavimenti	1	Scopatura a umido	0,380	1.000	G	6/7
	2	Lavaggio	0,703	1.000	S/3	
Arredi	4	Pulizia della postazione di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, poggiatesta, cestino)	11,245	50	S/3	
Porte	5	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	0,180	35	M	
Finestre e portafinestre	6	Lavaggio con vello e stecca tergitro ambedue i lati (accessibili dall'interno)	0,222	70	6M	

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

$$C_{PB} = 0,380 \times 1.000 \times 1,20 + 0,703 \times 1.000 + 11,245 \times 50 + 0,180 \times 35 + 0,222 \times 70 = \mathbf{1.743,09} \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

Qualora nell'unità di gestione siano presenti Aree Omogenee non elencate nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico, tali nuove Aree Omogenee devono essere ricondotte alle Aree Omogenee presenti nella sopra citata Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico, in termini di attività, frequenza e prezzi al netto del ribasso.

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

- Tipologia di Attività a Richiesta Programmabili di cui all'Appendice 4;
- mq di superficie da trattare;
- n° di punti (numero di scrivanie, sedie, tazze, lavabi, cestini, ecc.);
- monte ore richiesto per le attività remunerate in €/h;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 11 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti.

Il Canone mensile per le Attività a Richiesta Programmabili ( $C_{PP}$ ) è calcolato come segue

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

dove:

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

Il primo termine si calcola nel seguente modo:

$$C_{PP,q} = \sum_j p_{pp,j} \times q_j \times n_j \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

dove:

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

Il secondo termine si calcola nel seguente modo:

$$C_{PP,mo} = p_{mo} \times H + \frac{p_{nolo} \times H_n}{12} + p_{mo} \times H_{pres} \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

- $p_{mo}$  è il prezzo unitario orario al netto del ribasso ( $R_{mo}$ );
- $p_{nolo}$  è il prezzo unitario orario dell'eventuale noleggio di macchine al netto del ribasso ( $R_{DEI}$ ) per l'esecuzione delle Attività a Richiesta Programmabili. Per il calcolo di tale costo deve essere prioritariamente utilizzato quello presente all'interno del Listino DEI o Prezzari Regionali;
- $H$  rappresenta il monte ore mensile richiesto per le attività remunerate in €/h ad esclusione del presidio;
- $H_n$  rappresenta il monte ore annuale richiesto per l'eventuale noleggio di macchine;
- $H_{pres}$  rappresenta il monte ore mensile richiesto per l'attività di Presidio di Pulizia.

### Esempio

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo per le sole Attività a Richiesta Programmabili, sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie e prezzi a base d'asta.

Attività a Richiesta Programmabili						
Sotto-struttura	Descrizione Attività	j-esima Attività	n° interventi mensili richiesti	n° interventi mensili previsti tra le Attività di Base	Quantità richieste (mq sup. da trattare, punti o monte ore mensili per il presidio) (q <sub>j</sub> )	Prezzo a Base d'Asta per attività remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento e in €/h (p <sub>pp,j</sub> )
			(n <sub>j</sub> )			
			Area Omogenea 1 (Uffici)			
Pavimenti	Cristallizzazione totale dei pavimenti calcarei	1	4	-	1.000	2,163
	Lavaggio	2	21,08 (G)	12 (S/3)	1.000	0,054
	Inceratura dei pavimenti trattati con cere	3	4	-	1.000	0,144
	Scopatura a umido	4	42,16 (G/2)	21,08 (G)	1.000	0,018
Altre	Presidio di Pulizia	5	-	-	160	21,63

Tale Attività non richiedono il nolo di macchinari e pertanto applicando la formula per il calcolo del corrispettivo sopra citata, si ottiene il valore mensile del Canone per l'esempio svolto:

$$C_{PB} = 4 \times 1.000 \times 2,163 + (21,08 - 12) \times 1.000 \times 0,054 + 4 \times 1.000 \times 0,144 + (42,16 - 21,08) \times 1.000 \times 0,018 + 160 \times 21,63 = \mathbf{13.558,56} \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

#### 7.2.4.2 Corrispettivo per le Attività a Richiesta non Programmabili

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

- Attività a Richiesta non Programmabili di cui all'Appendice 4;
- mq di superficie da trattare;
- n° di punti (numero di scrivanie, sedie, tazze, lavabi, cestini, ecc.);
- numero di ore richiesto per la singola attività remunerata in €/h;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 11 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti.

Per quanto riguarda le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento il corrispettivo Extra Canone è valutato mediante la seguente relazione:

$$EC_{PNP} = p_{PNP} \times q \left( \frac{\text{€}}{\text{intervento}} \right)$$

dove:

- $EC_{PNP}$  è il corrispettivo per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- $p_{PNP}$  è il prezzo unitario al netto del ribasso ( $R_{pp}$ ) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- $q$  rappresenta i mq netti relativi alla superficie da trattare o il n° di punti oggetto della singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento.

Mentre per le attività remunerate in €/h, l'Extra Canone è pari a:

$$EC_{PNP,mo} = p_{mo} \times h + p_{nolo} \times h_n + p_{mo} \times h_{pres} \left( \frac{\text{€}}{\text{intervento}} \right)$$

dove:

- $EC_{PNP,mo}$  è il corrispettivo per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h ;
- $p_{mo}$  è il prezzo orario al netto del ribasso ( $R_{mo}$ );
- $p_{nolo}$  è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di macchine al netto del ribasso ( $R_{DEI}$ ) per l'esecuzione delle Attività a Richiesta non Programmabili. Per tale costo deve essere prioritariamente utilizzato quello presente all'interno del Listino DEI o Prezzari Regionali;
- $h$  rappresenta il tempo, in ore, per eseguire la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- $h_n$  rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali macchine per eseguire la singola Attività a Richiesta non programmabile remunerata in €/h;
- $h_{pres}$  rappresenta il tempo, in ore, richiesto per l'attività di Presidio occasionale di Pulizia.

### 7.3 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

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

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute; per tali prodotti dovranno essere fornite all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione.

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

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento, a spese del Fornitore.

Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso. Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività. Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

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

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel Piano dettagliato delle Attività e/o su segnalazione del Supervisore.

Di seguito si riporta una descrizione delle tipologie di attività oggetto del servizio.

#### **Derattizzazione:**

**Ispezione:** verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di muridi e ratti all'interno degli immobili secondo le norme di "rat proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare

quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

#### Installazione contenitori esca e trappole

I contenitori esca dovranno essere realizzati in plastica stampata robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori dovranno essere inaccessibili a bambini e ad animali "no target". Dovranno essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza offerti in comodato d'uso all'amministrazione. I contenitori dovranno essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'amministrazione. Le esche dovranno essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

Le trappole al collante o meccaniche saranno idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole dovranno essere segnalate e numerate, riportate su apposita mappa fornita dall'ente. Il servizio di monitoraggio dovrà essere effettuato con cadenza mensile.

I contenitori e le trappole dovranno essere installati presso tutti gli ambienti in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti. Negli spazi interessati saranno compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti;

Il numero ed il posizionamento dei contenitori-esca e delle trappole dovrà essere indicato e chiaramente motivato nella relazione successiva all'ispezione.

*NB: Dovrà essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno a 1/75 mq e il numero di trappole previste non potrà essere superiore al numero di contenitori-esca.*

Controllo e Monitoraggio: Verifica visiva mensile, per individuare eventuale presenza muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento dovranno essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

#### Disinfestazione da blatte:

Ispezione: verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili da artropodi infestanti secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

Installazione trappole Applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, che dovranno essere segnalate e numerate ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'amministrazione. attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini;

*NB: Dovrà essere posizionato un numero di trappole pari almeno a 1/50 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, e 1/100 mq di aree esterne e giardini.*

#### Controllo e Monitoraggio blatte:

L'attività di controllo e monitoraggio consiste nella verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

#### Disinfestazione da insetti striscianti(pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche):

Installazione trappole e esche Gli interventi dovranno essere effettuati fornendo all'Amministrazione esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

*NB: Dovrà essere posizionato un numero di trappole e esche pari almeno a 1/150 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.*

#### Disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi:

Interventi antilarvali applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di bacillus thuringensis israeliensis– regolatori di crescita, diflubenzuron, o altri prodotti biologici da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini:

Interventi adulticida da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o altri prodotti ammessi in agricoltura biologica o in formulazione a base acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre.

**Disinfestazione da Mosche:**

Fornitura in comodato d'uso di trappole costituite da lampade moschicide a luce u.v. munite di tubi fluorescenti e piastre collanti. Le trappole dovranno essere fornite, installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole saranno numerate e riportate in pianta.

*NB: Dovrà essere installato un numero di lampade pari a 1/ 60 mq.*

Controllo lampade e sostituzione collante Il Controllo e la sostituzione dei collanti dovrà essere effettuato con cadenza mensile.

**Trattamento deterrente da rettili:**

Deposizione di disabitante Attività da eseguirsi unicamente negli spazi esterni all'edificio tramite la granulare. Il prodotto costituirà una barriera olfattiva per allontanare i rettili e dovrà essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono consigliati massimo due interventi periodo primaverile estivo.

**Disinfestazione da processionarie del pino:**

Intervento principale L' intervento dovrà essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno delle aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici. I prodotti da utilizzare dovranno essere a base bacillus israeliensis kurstaki o di diflubenzuron. L'intervento dovrà essere effettuato in agosto-settembre.

Intervento secondario

L' intervento dovrà essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno delle aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici. I prodotti da utilizzare dovranno essere larvicidi e in questo intervento, se presenti, dovranno essere asportati i nidi di processionaria con l'utilizzo di apposite autoscale. L'intervento dovrà essere effettuato in febbraio-marzo.

Nel seguito vengono specificati gli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione, ovvero per esigenze specifiche dell'Amministrazione (Attività a Richiesta non Programmabili).

**Intervento di derattizzazione con rodenticidi:**

Se dalle Attività di Base di controllo risulterà che le esche sono state mangiate o ci saranno catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno essere previamente concordati con l'Amministrazione. Dovranno essere eseguiti 3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

**Disinfestazione - bonifica da blatte**

Se dalle Attività di Base di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati:

Applicazione prodotti in gel preferibilmente biologici.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, o altri prodotti biologici. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

### **Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)**

Se dalle Attività di Base di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato:

Gli interventi dovranno essere effettuati con irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, altri prodotti biologici. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di posizionamento e sostituzione trappole e esche. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

#### **7.3.1 Corrispettivi del servizio**

Il corrispettivo del servizio di Disinfestazione è costituito dal pagamento di un Canone per le Attività di Base e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività a Richiesta Programmabili, la cui determinazione è descritta nei successivi paragrafi.

##### **7.3.1.1 Corrispettivo per le Attività di Base e a Richiesta Programmabili**

Il Canone mensile ( $C$ ) delle Attività di Base e a Richiesta Programmabili per il servizio di Disinfestazione è determinato come somma del Canone per le Attività di Base ( $C_{DB}$ ) e dell'eventuale Canone per le Attività a Richiesta Programmabili ( $C_{DP}$ ):

$$C = C_{DB} + C_{DP}$$

Il Canone mensile per le Attività di Base ( $C_{DB}$ ) è calcolato come segue:

$$C_{DB} = \sum_j p_{ab,j} \times q_j \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

dove:

- $p_{ab,j}$  è il prezzo unitario al netto del ribasso ( $R_d$ ) per le Attività di Base;
- $q_j$  rappresenta la consistenza relativa alla  $j$ -esima Attività di Base ( $mq$  sup. da trattare o n° pini).

Il Canone mensile per le Attività a Richiesta Programmabili è calcolato come segue::

$$C_{DP} = \sum_j p_{ap,j} \times q_j \times n_j \left( \frac{\text{€}}{\text{mese}} \right)$$

dove:

- $C_{DP}$  è il corrispettivo per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento;
- $p_{ap,j}$  è il prezzo unitario al netto del ribasso ( $R_d$ ) per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento;
- $q_j$  rappresenta i mq netti della superficie da trattare oggetto della  $j$ -esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento;
- $n_j$  rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la  $j$ -esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento.

### 7.3.1.2 Corrispettivo per le Attività a Richiesta non Programmabili

La remunerazione delle Attività a Richiesta non Programmabili per il servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone.

Per le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento il corrispettivo è calcolato mediante la seguente relazione:

$$EC_{DNP} = p_{dnp} \times q \left( \frac{\text{€}}{\text{intervento}} \right)$$

dove:

- $EC_{DNP}$  è il corrispettivo per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento;
- $p_{dnp}$  è il prezzo unitario al netto del ribasso ( $R_{pp}$ ) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento;
- $q$  rappresenta i mq relativi alla superficie da trattare relativi alla singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;

## 8. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Mensilmente il Fornitore deve presentare:

- un documento riepilogativo dell'importo del Canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordine Principale di Fornitura e agli eventuali Ordini Aggiuntivi relativi ad Attività a Canone. Nel documento riepilogativo dovranno essere almeno esplicitati:
  - l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni immobile e per ogni servizio attivato;
  - l'importo complessivo per l'Ordine Principale di Fornitura,
  - gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
  - l'aliquota IVA;
  - eventuali altri conguagli.

Tale valore del Canone può essere decrementato in base alle trattenute determinate dall'applicazione delle penali di cui all'art. 13 dello Schema di Accordo Quadro. Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

- il rendiconto delle Attività a Richiesta non Programmabili che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone svolte nell'arco del mese precedente. Il rendiconto è costituito dalle Schede Consuntivo Intervento già rendicontate nel Verbale di Controllo delle attività/interventi eseguiti nel mese di riferimento. Esso dovrà altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordine Principale di Fornitura, degli eventuali Ordini Aggiuntivi di riferimento e dell'/degli Ordine/i di intervento ai quali si riferiscono le Attività a Richiesta non Programmabili.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione dei documenti riepilogativi può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori (dieci) 10 giorni solari dalla consegna. Trascorsi i (dieci) 10 giorni solari senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, i documenti riepilogativi si intendono accettati ed approvati.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione delle fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo al mese precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo periodo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nell'Accordo Quadro e le specifiche indicate nell'Ordine Principale di Fornitura.

## 9. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

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

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

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

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni oggetto del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, ecc.

Il Fornitore dovrà trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio.

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

## 10. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore.

### 10.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il controllo dei servizi operativi (pulizia e disinfestazione) sarà effettuato da parte dell'Amministrazione mediante:

- la verifica della **qualità erogata**, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante ispezioni periodiche effettuate dal Supervisore o da suoi incaricati;
- la verifica della **qualità percepita**, volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

Il Fornitore dovrà consegnare mensilmente all'Amministrazione, entro il giorno 10 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un **report illustrativo del Livello di Servizio** erogato, nel quale deve essere riportato:

- l'indicatore sul livello di servizi ( $LS_{Operativi}$ ), calcolato come di seguito descritto,
- l'esito delle ispezioni (qualità erogata) e dei questionari (qualità percepita).

Entro la fine del mese successivo a quello oggetto di valutazione, l'Amministrazione emetterà il certificato di conformità. La mancata consegna del report comporterà l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 (punto q)).

Il Livello dei Servizi Operativi ( $LS_{Operativi}$ ) viene calcolato come somma dell'indicatore di qualità erogata ( $I_{Qualità\ Erogata}$ ) e dell'indicatore di qualità percepita ( $I_{Qualità\ Percepita}$ ), come di seguito descritto.

$$LS_{Operativi} = (0,75 \times I_{Qualità\ Erogata}) + (0,25 \times I_{Qualità\ Percepita})$$

### 10.1.1 Rilevazione della qualità erogata

Il livello della qualità erogata dei servizi operativi verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del Supervisore o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle aree omogenee oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi. I criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli (settimanale, bisettimanale, mensile) è stabilita dal Supervisore d'accordo con il Fornitore ed è riportata nell'apposita sezione del PDA. La data e l'orario dell'ispezione sarà comunicata dal Supervisore o suo incaricato al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore.

Per ogni ispezione, il Supervisore sceglierà le aree omogenee oggetto del campione e, all'interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli. Le aree omogenee sono quelle elencate in Appendice 4.

La dimensione del campione da sottoporre ad ispezione è pari ad una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabilita dal Supervisore d'accordo con il Fornitore. Nell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività il Fornitore riporterà il valore in metri quadri e il numero di punti che deve essere sottoposto a ispezione (dimensione del campione).

Il Supervisore sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all'interno dell'Unità di Gestione, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione potranno liberamente essere variati dal Supervisore ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell'ottica di verificare la totalità delle aree/punti dell'immobile.

Prima dell'avvio del servizio, il Supervisore e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità, anche in relazione a quanto offerto in Offerta Tecnica (rif. par. 10 della Relazione Tecnica). In relazione a tali criteri, il Supervisore esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

- **Conforme (C):** se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- **Non Conforme (NC):** se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.

Di seguito si riportano gli elementi oggetto di ispezione utilizzabili per tutte le aree omogenee. Il Supervisore potrà concordare con il Fornitore di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per l'Amministrazione.

Il Supervisore provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate, evidenziando le eventuali non conformità riscontrate sulla apposita Check List di seguito riportata. Il Supervisore compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

In caso di mancata compilazione della Check List in corrispondenza dell'ispezione effettuata, il giudizio si ritiene "Conforme" per tutti gli elementi oggetto di ispezione.

Ambito di valutazione	Elementi oggetto di ispezione	Giudizio
PAVIMENTI	Assenza macchie/orme/sporco diffuso	
	Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie	
	Assenza ragnatele	
PORTE	Assenza polvere	

Ambito di valutazione	Elementi oggetto di ispezione	Giudizio
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
<b>FINESTRE E PORTEFINESTRE</b>	Assenza polvere	
	Assenza impronte/sporco diffuso	
<b>PARETI LAVABILI</b>	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>PUNTI LUCE</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>DAVANZALI INTERNI</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>DAVANZALI ESTERNI</b>	Assenza polvere/sporco diffuso	
	Assenza escrementi	
	Assenza ragnatele	
<b>TERMINALI IMPIANTISTICI</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>ARREDI</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>CESTINI (PORTARIFIUTI)</b>	Svuotatura cestino	
	Sostituzione sacchetto	
<b>SANITARI, SPECCHI, ZONE SANITARI, RUBINETTERIA, ECC.</b>	Assenza incrostazioni	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Presenza carta igienica negli appositi supporti	
	Presenza asciugamani carta negli appositi contenitori	
	Presenza sapone negli appositi contenitori	
<b>BARRIERE ANTISPORCO</b>	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>SOFFITTI</b>	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	

Per ogni ispezione, una copia della check list compilata dal Supervisore, sottoscritta dal Supervisore stesso o da suo incaricato, e dal responsabile incaricato dal Fornitore, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata ( $I_q$ ), secondo la seguente formula:

$$I_{\text{Qualità Erogata}} = \frac{\text{Elementi risultati conformi}}{\text{Elementi ispezionati}}$$

### 10.1.2 Rilevazione della qualità percepita

L'Indicatore di Qualità Percepita è determinato dai risultati di un questionario compilato mensilmente dagli utenti. Gli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione della qualità percepita sono identificati dal Supervisore in numero non inferiore a 5; di questi deve necessariamente far parte anche il Supervisore stesso.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo). Il Supervisore ha facoltà di modificare gli argomenti del questionario, d'accordo con il Fornitore, allo scopo di migliorare l'indagine conoscitiva sulla qualità percepita.

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
<b>a</b>	Cortesia e professionalità del personale impiegato				
<b>b</b>	Qualità del servizio reso nelle aree interne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				
<b>c</b>	Qualità del servizio reso nelle aree esterne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				
<b>d</b>	Qualità del servizio reso relativamente agli arredi (assenza di polvere, macchie, ecc.)				
<b>e</b>	Qualità del servizio reso nei servizi igienici (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano l'Indicatore di Qualità Percepita secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Percepita} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

$R_i$  = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e));

$R_{MAX}$  = Risultato massimo ottenibile nel questionario (nel questionario esemplificativo sopra riportato  $R_{MAX}=20$  con assegnazione del voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Copia dei questionari viene consegnata mensilmente al Fornitore.

## 10.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ( $LS_{Operativi}$ ) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato, come definito nel paragrafo 10.1.1.

La detrazione (D) relativa alle penali applicate è calcolata con la seguente formula:

$$D = 10\% \times C \times K$$

Dove:

C= corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le Attività di Base, Attività a Richiesta Programmabili e Attività a Richiesta non Programmabili.

K= coefficiente che determina il valore della penale sulla base del Livello dei servizi Operativi, come riportato di seguito:

- $K=1$  se  $LS_{Operativi} \leq 0,25$
- $K=0,5$  se  $0,25 < LS_{Operativi} \leq 0,50$
- $K=0,25$  se  $0,50 < LS_{Operativi} \leq 0,75$
- $K=0$  se  $LS_{Operativi} > 0,75$

La penale per i servizi operativi è applicata dalle Amministrazioni e viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore. Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore 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.

### **10.3 ALTRE PENALI**

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni e della Consip, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate in Appendice 3, nella misura ivi riportata; tali penali sono escusse dalla Cauzione definitiva come specificato nell'art. 13 dello Schema di Accordo Quadro.

### **10.4 VERIFICHE ISPETTIVE**

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e l'adempimento degli impegni presi dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, la Consip S.p.A. può effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche sono a carico del Fornitore che è tenuto a corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive viene inviata in copia conoscenza dall'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono indicati al par. 3.1 del capitolato d'Oneri.

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio indicati nell'Appendice 8.

Le verifiche ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni che hanno effettuato Ordini Principali di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione devono, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., può effettuare uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini Principali di Fornitura emessi. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con l'Appendice 8 al presente documento e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## **11. REPORTISTICA VERSO CONSIP**

Il Fornitore si impegna altresì a trasmettere alla Consip S.p.A., con cadenza bisettimanale (metà mese/fine mese), informazioni complementari relative all'andamento dell'Accordo Quadro e/o relativamente al servizio prestato sugli impianti presso cui il servizio viene erogato.

Tali informazioni saranno richieste dalla Consip S.p.A. al Fornitore in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui dovranno essere fornite le informazioni stesse;
- tempi entro i quali le informazioni dovranno essere trasmesse.

Le informazioni verranno restituite secondo le frequenze di cui sopra attraverso un modello in formato Excel che verrà inviato da Consip S.p.A. al Fornitore.

## **12. OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE**

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

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore degli immobili nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;

- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal Supervisore degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi. Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

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

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