

**ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI
SPECIFICHE TECNICHE INTEGRATIVE**

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO PER LA SEDE DELLA CONSIP S.P.A., NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI” AI SENSI DELL’ART. 55 DEL D. LGS. N. 50/2016 E S.M.I. - ID 1991

INDICE

1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO	4
2. GLOSSARIO	4
3. OGGETTO	6
4. SOPRALLUOGO PRELIMINARE	6
5. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	6
5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
5.2. STRUTTURA OPERATIVA	7
5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE.....	8
5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	8
5.2.3. FORMAZIONE.....	9
6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'	9
6.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE	10
6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	10
7. SERVIZI GESTIONALI	11
7.1. SOPRALLUOGO POST-STIPULA, PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA).....	11
7.1.1. POA - SEZIONE INTRODUTTIVA.....	13
7.1.2. POA - SEZIONE TECNICA	13
7.1.3. POA - SEZIONE ECONOMICA.....	14
7.1.4. POA - SEZIONE GESTIONALE	14
7.1.5. VERBALE DI CONTROLLO	14
7.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ STRAORDINARIE	15
7.2.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	15
7.2.2. SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ	15
7.3. COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA	15
7.3.1. ACQUISIZIONE DATI	16
7.3.2. RILIEVO E CENSIMENTO.....	16
7.3.3. RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI GRAFICI ED ALFANUMERICI	17
7.4. GESTIONE DEL CALL CENTER	18
7.4.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE.....	18
7.4.2. TRACKING RICHIESTE	20
7.5. GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO	21
7.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	21
8. SERVIZI DELLA CATEGORIA 2 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO"	21
8.1. SERVIZIO DI PULIZIA	22
8.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE	22
8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE	23

8.1.3.	ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	24
8.1.4.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	25
8.1.5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	25
8.1.6.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	30
8.2.	SERVIZIO DI AUSILIARIATO	31
8.2.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	31
8.2.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	32
8.2.3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	33
8.2.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	33
8.3.	SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	34
8.3.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	34
8.3.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	37
8.3.3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	38
8.3.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	39
8.4.	SERVIZIO DI RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI	40
8.4.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	41
8.4.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	43
8.4.3.	SPECIFICHE DEL SERVIZIO	43
8.4.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	44
9.	PREZZI DEI SERVIZI	45
9.1.	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI.....	46
9.2.	PREZZARI DEI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	46
9.3.	CORRISPETTIVI MANODOPERA.....	46
9.3.1.	CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO.....	46
10.	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	47
10.1.	LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA	47
10.1.1.	INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IP_p)	48
10.1.2.	INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA ($ISS_p - ISU_p$)	51
10.2.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI AUSILIARIATO.....	52
10.3.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE.....	53
10.4.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI	53
10.5.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	53
10.6.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	54
11.	REPORTISTICA.....	55
12.	MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	56
13.	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	56
13.1.	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	56
13.2.	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	57
13.2.1.	SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE	58

13.3.	ESECUZIONE DEI SERVIZI	59
13.4.	VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO	59

APPENDICI

Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia

Appendice 2 alle Specifiche tecniche integrative – Facsimile Verbale di consegna

Appendice 3 alle Specifiche tecniche integrative – Facsimile Verbale di riconsegna

1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO

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

2. GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Stazione Appaltante	La società Consip S.p.A., così come disciplinato dall'art. 38 comma 1 del D. Lgs. 50/2016.
Amministrazione Contraente	La società Consip S.p.A. .
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, etc.).
Attività Ordinarie	Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.
Attività Integrative	Attività, relative ai Servizi Operativi, che consentono di aumentare la frequenza delle Attività Ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.
Attività Aggiuntive	Attività, relative ai Servizi Operativi non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.
Attività Straordinarie	Attività programmabili e non, relative ai Servizi Operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Ordinarie, nonché le Attività Integrative e Aggiuntive dei Servizi richiesti, già in fase di indizione della presente procedura.
Contratto di Fornitura	L'atto stipulato da Consip S.p.A. con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o Responsabile del Servizio	La figura nominata dall'Amministrazione Contraente, responsabile dei rapporti con il Fornitore per gli aspetti qualitativi/economici contenuti nel Contratto di Fornitura, ivi compresi i relativi allegati, e pertanto, per tali aspetti, interfaccia unica della stessa nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'Esecuzione è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

TERMINI	DEFINIZIONI
Extra Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie e comunque tutte le attività <u>non</u> comprese tra le Attività Ordinarie, Attività Integrative ed Attività Aggiuntive richieste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato definito nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico, tenuto conto dei ribassi proposti dal Fornitore in fase di offerta.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario del presente Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore dell'Amministrazione Contraente, le attività previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.
Piano Operativo delle Attività (POA)	Documento redatto dal Fornitore quale programma mensile, su base giornaliera, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date nella documentazione di gara in fase di indizione dell'Appalto Specifico, e da specifiche date dall'Amministrazione Contraente durante l'esecuzione dei servizi previsti nel Contratto di Fornitura.
Servizi Opzionali	Ulteriori Servizi Operativi rispetto al Servizio di Pulizia e Servizi connessi di Ausiliariato, quali il Servizio di Disinfestazione e il Servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.
Servizi Gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
Servizi Operativi	Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, Ausiliariato e i Servizi Opzionali.
Superficie netta	Per gli <u>ambienti interni</u> la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli <u>ambienti esterni</u> la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.
Unità di Gestione	L'immobile oggetto del Contratto di Fornitura.
Verbale di Consegna	Il verbale redatto dall'Amministrazione Contraente, in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico.
Verbale di Controllo	Elaborato, predisposto dal Fornitore, da consegnare mensilmente al Direttore dell'Esecuzione, che si ottiene integrando il Piano Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.
Verbale di Riconsegna	Il verbale redatto dall'Amministrazione Contraente in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto di Fornitura, i beni/l'immobile oggetto del Verbale di Consegna.

Tabella 1 – Glossario

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliariato per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.- ID 1991

3. OGGETTO

Il presente documento descrive le caratteristiche tecniche minime per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario per la sede della Consip S.p.A., relativamente alla Categoria merceologica 2 nell'ambito del presente SDAPA, per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario.

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

In particolare il Fornitore, in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico, dovrà svolgere i seguenti servizi:

A Servizi Gestionali:

- A1 Pianificazione e programmazione delle attività
- A2 Gestione delle Attività Straordinarie
- A3 Costituzione dell'Anagrafica Architettonica
- A4 Gestione del Call Center
- A5 Gestione del Sistema Informativo

B Servizi Operativi:

- B1 Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti urbani)
- B2 Ausiliario
- B3 Disinfestazione
- B4 Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali

I Servizi Operativi di cui al punto B sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e di un eventuale Extra Canone. L'importo del Canone e dell'Extra Canone stanziato, relativo ad ogni Servizio Operativo oggetto del presente Appalto Specifico, è definito all'interno dell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema". Per i Servizi Gestionali di cui al punto A non è previsto alcun corrispettivo in quanto la loro remunerazione si deve ritenere compresa all'interno dei Canoni dei Servizi Operativi.

4. SOPRALLUOGO PRELIMINARE

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

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

5. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

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

5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

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

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

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

5.2. STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente documento e negli altri atti di gara.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE

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

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

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

5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

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

Nello specifico il Fornitore deve:

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

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

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

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione Contraente, impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela

da parte della stessa. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione Contraente, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

5.2.3. FORMAZIONE

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

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

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente documento possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive;
- Attività Straordinarie.

6.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività, approvate dall'Amministrazione Contraente e pianificate nel tempo in accordo con il Direttore dell'Esecuzione. Se l'Amministrazione Contraente necessita di ulteriori Attività Integrative e Aggiuntive non pianificate all'interno del primo POA, potrà comunque richiedere di aggiungere tali attività che saranno formalizzate all'interno del POA dal fornitore e saranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante nel presente Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti in fase di confronto concorrenziale.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Verbale di Controllo (rif. Paragrafo 7.1.5), predisposto mensilmente dal Fornitore ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone.

6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal Direttore dell'Esecuzione;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta dovrà pervenire via PEC, fax, o nelle modalità specificate dall'Amministrazione Contraente nel primo POA.

Per quanto attiene le Attività Straordinarie, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica all'Amministrazione Contraente un preventivo di spesa compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i Prezzi definiti dalla Stazione Appaltante all'interno delle relative Schede Tecniche delle Attività Straordinarie e della manodopera, i "Prezzi informativi dell'edilizia - Recupero Ristrutturazione Manutenzione" editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI), al netto dei ribassi offerti.

I prezzi informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) dovranno essere utilizzati per il computo dei soli "noli" di attrezzature, macchinari automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per il regolare svolgimento delle attività disciplinate nel seguente documento.

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Direttore dell'Esecuzione, al netto del ribasso offerto in sede di confronto concorrenziale.

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

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione dello stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato, nessuna modifica al preventivo potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "indifferibili" (come definite al paragrafo 7.4.1), è riservata all'Amministrazione Contraente la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, il Fornitore emetterà a seguito dell'intervento eseguito un consuntivo, calcolato come sopra descritto.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Direttore dell'Esecuzione, 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 Contraente.

Si precisa che le Attività Straordinarie verranno remunerate dall'Amministrazione Contraente ricorrendo all'Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico, relativamente ad ogni Servizio Operativo e indicato nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

7. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

1. Pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
2. Gestione delle Attività Straordinarie;
3. Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
4. Gestione del Call Center;
5. Gestione del Sistema Informativo.

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

7.1. SOPRALLUOGO POST-STIPULA, PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula dovrà essere effettuato il sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al punto a) del par. 1.2. dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali". Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione. Durante il sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare, anche in termini di superfici, le consistenze indicate nelle apposite Schede Tecniche definite all'interno dell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" sia nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità" e riassumere tali consistenze in forma tabellare (report).

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA). Quest'ultimo è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste previste nella documentazione di gara del presente Appalto Specifico.

Il POA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato all'Amministrazione Contraente entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo per la condivisione dello stesso nei successivi 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della stessa; la fase di condivisione, pari a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze dell'Amministrazione Contraente e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, deve redigere e consegnare all'Amministrazione Contraente una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone. L'inadempimento di ogni singola tempistica imputabile al Fornitore, prevista nel processo di redazione del POA e descritto nel capoverso precedente, comporterà l'applicazione della penale di cui al punto b) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente le necessarie informazioni per valutare la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento; il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

E' compito del Direttore dell'Esecuzione verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Contraente; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto.

La presentazione della versione finale del primo POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna**; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto di Fornitura.

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

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

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

Al Verbale di Consegna devono essere allegati il primo Piano Operativo delle Attività e il report in forma tabellare della consistenza (in termini di superficie) rilevata durante il sopralluogo sulla base della quale sarà determinato il Canone come meglio descritto nei successivi paragrafi.

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

SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio della consistenza dell'immobile oggetto dei servizi richiesti nel presente Appalto Specifico, preso in carico dal Fornitore.

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

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

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

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

eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center.

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

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

- il rispetto delle attività minime previste nel presente documento e nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema";
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le Attività Straordinarie (programmabili) autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

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

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

7.1.1. POA - SEZIONE INTRODUTTIVA

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

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

7.1.2. POA - SEZIONE TECNICA

Il Fornitore deve presentare una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e Straordinarie da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere, inoltre, riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo. In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere identificata, sia in planimetria che in tabella, ogni Area Omogenea e la superficie netta della stessa per le attività previste di pulizia. Per gli altri servizi richiesti, quali l'Ausiliario, la Disinfestazione e la Raccolta e

conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle Schede Tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica. Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

7.1.3. POA - SEZIONE ECONOMICA

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi. In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie e Aggiuntive così come definiti nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" al netto dei ribassi offerti dunque remunerate attraverso un Canone mensile (salvo le circostanze descritte al paragrafo 8.1). Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie e/o per le Attività Integrative e/o Aggiuntive richieste successivamente all'indizione della presente procedura tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore e da remunerare ricorrendo all'Extra Canone stanziato. Si precisa che l'ammontare del Canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione in fase di sopralluogo.

7.1.4. POA - SEZIONE GESTIONALE

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

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

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

In conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio operativo, nonché per il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

- **Livelli di servizio**

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

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

7.1.5. VERBALE DI CONTROLLO

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

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione. Il Verbale deve riportare, inoltre, ogni eventuale Attività Straordinaria, ogni eventuale attività Aggiuntiva e Integrativa richiesta in seguito alla formalizzazione del primo POA, la descrizione di

problematiche e soluzioni da adottare con riferimento agli aspetti ambientali e legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Direttore dell'Esecuzione ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso. E' compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il Direttore dell'Esecuzione ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendano necessarie Attività Straordinarie, il Fornitore deve predisporre un preventivo da sottoporre all'approvazione del Direttore dell'Esecuzione. In caso di approvazione il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

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

7.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività Straordinarie che verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante nel presente Appalto Specifico.

7.2.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione del preventivo;
- registrazione delle attività sul Sistema Informativo;
- redazione della "Scheda Consuntivo Attività".

A fine periodo ogni preventivo deve essere allegato alla relativa fattura. Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la "Scheda Consuntivo Attività".

7.2.2. SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

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

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo se effettuato;
- livello di programmabilità dell'attività (rif. Paragrafo 7.4.1);
- data e ora di inizio e di fine attività;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi, con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo dell'attività;
- eventuali problematiche operative riscontrate.

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

7.3. COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA

Il servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica viene obbligatoriamente ed automaticamente eseguito sulle aree oggetto del Servizio di Pulizia.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente. Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici, all'Amministrazione Contraente entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dalla data firma del Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al punto e) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

Le principali attività previste nell'esecuzione del servizio sono:

- 1) Acquisizione dati;
- 2) Rilievo e censimento;
- 3) Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

7.3.1. ACQUISIZIONE DATI

Propedeutiche alla Costituzione dell'Anagrafica Architettonica sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo; in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso l'Amministrazione Contraente eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- consistenze degli immobili;
- suddivisione degli spazi in piani e locali;
- aree e cubatura;
- dati urbanistici;
- aree omogenee;
- dati catastali;
- aree esterne non a verde;
- aree a verde.

7.3.2. RILIEVO E CENSIMENTO

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica, finalizzato alla gestione del servizio e alla esatta determinazione dell'ammontare del Canone, nonché alla verifica della corrispondenza con le consistenze (in termini di superfici) inserite nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità".

Devono essere effettuati i rilievi di tutte le aree interne e/o esterne oggetto del Servizio. Per gli interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione devono essere individuate per ciascuna Area Omogenea le quote, procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

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

- superfici esterne (aree esterne a verde e non);
- superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);
- articolazione delle superfici per Area Omogenea;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;

- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione apparecchi sanitari nei servizi.

Se a seguito del rilievo risultano variazioni in detrazione o in aumento delle quantità rispetto a quanto indicato nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità" seguirà un adeguamento del canone (paragrafo 8.1.6), in seguito a verifica in contraddittorio tra il Gestore del Servizio e il Direttore dell'Esecuzione dei dati prodotti in Anagrafica Architettonica in merito alle superfici.

7.3.3. RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI GRAFICI ED ALFANUMERICI

Contestualmente all'attività di rilievo il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata. L'attività di restituzione prevede le planimetrie delle parti dell'edificio oggetto del servizio.

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 nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale, la rappresentazione avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

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

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

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione Convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Le planimetrie devono contenere anche:

- codice numerico progressivo d'ambiente;
- Area Omogenea 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;
- elementi igienico-sanitari nei bagni.

Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali richieste, con particolare riferimento alle superfici.

7.4. GESTIONE DEL CALL CENTER

Il Fornitore deve garantire all'Amministrazione Contraente, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, pena l'applicazione della penale di cui al punto f) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

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

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

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

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

7.4.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo la registrazione e la classificazione delle richieste in relazione al livello di priorità.

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

- a) richieste di intervento;
- b) chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
- d) solleciti;
- e) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il servizio di Pulizia e/o Ausiliario, nella fascia oraria in cui vengono erogati i servizi nell'immobile oggetto del presente Appalto Specifico. Tali informazioni dovranno essere riportate all'interno del primo POA.

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

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo “a” richieste di intervento), l’operatore del Call Center classifica la chiamata, in relazione ai livelli di priorità (indicati nella Tabella 2); il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l’intervallo di tempo intercorrente fra la Richiesta/segnalazione e l’inizio del sopralluogo).

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l’incolumità delle persone e/o possono determinare l’interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 (due) ore dalla chiamata, pena l’applicazione della penale di cui al punto i) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali”.
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 (otto) ore dalla chiamata, pena l’applicazione della penale di cui al punto j) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali”.
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 (ventiquattro) ore dalla chiamata, pena l’applicazione della penale di cui al punto k) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto – Penali”.

Tabella 2 – Livelli di priorità

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell’intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione (registrazione e classificazione) della chiamata e il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità assegnato all’intervento. Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di priorità assegnato all’intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il Direttore dell’Esecuzione, dovrà stimare le tempistiche per l’inizio dell’esecuzione delle attività, secondo la seguente classificazione:

Programmabilità dell’attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell’Esecuzione atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell’attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate entro 5 (cinque) giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l’applicazione della penale di cui al punto l) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali”.
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate entro 15 (quindici) giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l’applicazione della penale di cui al punto m) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali”.
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate entro 60 (sessanta) giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l’applicazione della penale di cui al punto n) dell’Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali”.

Tabella 3 - Programmabilità dell’attività

Per ogni sopralluogo deve essere redatto apposito verbale.

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un’attività (tipo “a” richieste di intervento) deve essere redatto, a cura del Fornitore, entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive al sopralluogo, un preventivo da sottoporre all’approvazione del Direttore dell’Esecuzione, così come descritto al Paragrafo 6.2.

7.4.2. TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo del Fornitore, che tiene traccia di tutte le comunicazioni.

Il personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center, deve essere riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo del Sistema Informativo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore.

Per personale dell'Amministrazione Contraente si intendono il Direttore dell'Esecuzione ed i suoi collaboratori.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al Paragrafo 7.4.1 (a, b, c, d, e). Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

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

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

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

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della Richiesta; - motivo della Richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività; - stato della Richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità assegnato alla Richiesta; - numero progressivo assegnato alla Richiesta.
b) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
c) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; - numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
d) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - numero progressivo dell'attività sollecitata.
e) Reclami	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo.

Tabella 4 – Tipologie di chiamata

7.5. GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Deve essere garantito e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte dell'Amministrazione Contraente che da parte del Fornitore. L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, pena l'applicazione della penale di cui al punto g) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

Per una corretta erogazione dei Servizi Gestionali e dei Servizi Operativi, il sistema informativo dovrà necessariamente prevedere le seguenti funzionalità:

- di supporto al servizio "Pianificazione e Programmazione delle Attività" (Rif. Paragrafo 7.1);
- di supporto al servizio "Gestione Ordini Attività Straordinarie" (Rif. Paragrafo 7.2);
- di supporto al servizio "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica" (Rif. Paragrafo 7.3);
- di supporto al servizio "Gestione del Call Center" (Rif. Paragrafo 7.4).

Il personale dell'Amministrazione Contraente abilitato al Sistema Informativo, deve essere riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 (quattro) ore, entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inizio dell'erogazione dei servizi. Il corso può essere effettuato anche mediante videoconferenza o formazione e-learning, previo accordo con l'Amministrazione Contraente. Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui al punto h) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali",

Per personale dell'Amministrazione Contraente si intendono il Direttore dell'Esecuzione ed i suoi collaboratori.

7.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per tutti i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel valore mensile del Canone dei Servizi Operativi attivati. Il valore di tali servizi è pari complessivamente al 1% (uno per cento) del valore del Canone dei Servizi Operativi attivati.

8. SERVIZI DELLA CATEGORIA 2 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO"

I Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliariato oggetto del presente Appalto Specifico sono costituiti da:

- Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani);
- Servizio di Ausiliariato;
- Servizio di Disinfestazione;
- Servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei relativi paragrafi, vengono definite:

- le attività previste dal servizio;
- le modalità di esecuzione delle stesse;
- i corrispettivi del servizio attraverso la determinazione del Canone mensile e del corrispettivo Extra Canone.

8.1. SERVIZIO DI PULIZIA

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

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- **Attività Ordinarie**, costituite da attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;
- **Attività Integrative**, che consentono di aumentare la frequenza delle Attività Ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze, remunerate attraverso la corresponsione di un Extra Canone stanziato, se richieste in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico;
- **Attività Aggiuntive**, costituite da attività non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone, per le quantità già definite all'interno dell'"Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità", oppure remunerate con l'Extra Canone stanziato, se richieste in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico;
- **Attività Straordinarie**, costituite da attività programmabili e non, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento, remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato.

8.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

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

Aree Omogenee	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area tipo 2 -Spazi Connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area tipo 3 - Servizi Igienici	Bagni, antibagni, infermerie, spogliatoi ...
Area tipo 4 - Aree Tecniche	Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...
Area tipo 5 - Aree Polifunzionali	Sale cinematografiche, auditorium, sale polifunzionali, ...
Area tipo 7 - Cucine	
Area tipo 15 - Aree Esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche...

Tabella 5 - Aree Omogenee

Le Attività Ordinarie giornaliere, ove previste nelle Aree Omogenee, si intendono erogate per 5 giorni a settimana. La corresponsione del Canone mensile per le Attività Ordinarie relative al Servizio di Pulizia avverrà mediante il seguente algoritmo:

$$C_{AO} = \sum_{i=1}^7 p_i \times q_i$$

Dove:

- C_{AO} è il Canone mensile per le Attività Ordinarie (€/mese);
- i è l' i -esima Area Omogenea oggetto del presente Appalto Specifico;
- p_i è il prezzo unitario riferito all' i -esima Area Omogenea (€/mq/mese), definito nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri - Capitolato Tecnico generato da Sistema", al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i sono i metri quadrati di superficie netta relativi alla i -esima Area Omogenea.

Le frequenze delle Attività Ordinarie, per ciascuna Area Omogenea, sono indicate all'interno dell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

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

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

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

8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE

L'Amministrazione Contraente, per particolari esigenze ha la possibilità di richiedere Attività Integrative ossia specifiche attività, già previste tra le Attività Ordinarie con frequenze predefinite, all'interno della relativa Area Omogenea, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse, successivamente alla stipula del Contratto di Fornitura. Le Attività Integrative, dopo tale fase, saranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato.

Nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" sono riportate tutte le Attività Integrative che l'Amministrazione Contraente potrà richiedere, dopo la stipula del Contratto di Fornitura, con i relativi prezzi a base d'asta.

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Integrative remunerate Euro/mq e un ribasso separato e distinto sulle attività remunerate Euro/ora in virtù della particolarità legata al costo della manodopera.

Le singole Attività Integrative, richieste dall'Amministrazione Contraente successivamente alla fase di stipula del Contratto e ricorrendo in termini di importo massimo all'Extra Canone stanziato, dovranno essere, data la loro programmabilità, così come definito nel paragrafo 8.1, corrisposte da un Canone mensile calcolato attraverso il seguente algoritmo:

$$C_{AI} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i \times r_i$$

Dove:

- C_{AI} è il Canone mensile corrisposto al fornitore per le sole Attività Integrative (€/mese);
- i è la i -esima Attività Integrativa;
- p_i è il prezzo unitario riferito alla i -esima Attività Integrativa (€/mq o €/h) al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità di riferimento per la i -esima Attività Integrativa (es. mq, ore);
- r_i è il numero di Attività Integrative annue previste riportato su base mensile (ossia diviso 12 mesi).

8.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

Le Attività Aggiuntive così come definite nel paragrafo 8.1 e quantificate nell' "Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità", sono richieste già in fase di indizione del presente Appalto Specifico e saranno remunerate con un corrispettivo a Canone. Le ulteriori Attività Aggiuntive richieste dall'Amministrazione Contraente dopo la stipula del Contratto di Fornitura ed elencate nell' "Allegato 1 – Capitolato Tecnico generato da Sistema", verranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato.

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Aggiuntive remunerate Euro/mq ed un ribasso separato e distinto sulle attività remunerate Euro/ora in virtù della particolarità legata al costo della manodopera.

Le Attività Aggiuntive, sia se richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico che a seguito dell'aggiudicazione, ovvero ricorrendo rispettivamente al Canone o all'Extra Canone, data la loro programmabilità, verranno corrisposte secondo il seguente algoritmo:

$$C_{AA} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i \times r_i$$

Dove:

- C_{AA} è il Canone mensile corrisposto al fornitore per le sole Attività Aggiuntive (€/mese);
- i è la i -esima Attività Aggiuntiva oggetto del presente Appalto Specifico;
- p_i è il prezzo unitario riferito alla i -esima Attività Aggiuntiva (€/mq o €/h) al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità di riferimento per la i -esima Attività Aggiuntiva (es. mq, ore);
- r_i è il numero di Attività Aggiuntive annue previste riportato su base mensile (ossia diviso per 12 mesi).

8.1.3.1. PRESIDIO DI PULIZIA (PAO 1)

Per Presidio di Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa di personale dedicato, secondo le esigenze dell'Amministrazione Contraente e durante l'orario definito dall'Amministrazione Contraente, che deve essere presente nell'immobile oggetto del presente Appalto Specifico per far fronte ad interventi urgenti, ovvero a particolari evenienze legate al solo Servizio di Pulizia.

Le ore giornaliere richieste, come definite nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità", è di numero 5 ore da erogarsi nella fascia oraria 11:00 - 16:00 dal Lunedì al Venerdì; tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del primo POA.

Il Direttore dell'Esecuzione si riserva la facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento

dell'immobile, 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.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio di Pulizia non può svolgere attività programmate di pulizia comprese nel Canone. Il Presidio di Pulizia è remunerato con un corrispettivo a Canone determinato sulla base del ribasso offerto dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale per le Attività Aggiuntive remunerate Euro/ora tra cui è compresa la voce di costo "Attività di presidio".

8.1.4. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Sono da considerarsi Attività Straordinarie tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e, quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare preventivo espressamente autorizzato dal Direttore dell'Esecuzione, fatti salvi gli interventi indifferibili di cui al par. 6.2 del presente documento.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.

Le Attività Straordinarie, con i relativi prezzi a base d'asta, sono elencate nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Straordinarie remunerate Euro/mq ed un ribasso separato e distinto sulle attività remunerate Euro/ora in virtù della particolarità legata al costo della manodopera. Inoltre, dovrà essere offerto un ribasso unico sui "Prezzi informativi dell'edilizia - Recupero Ristrutturazione Manutenzione" editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) da utilizzarsi per il computo dei soli "noli" di attrezzature, macchinari automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per il regolare svolgimento delle attività disciplinate nel seguente documento.

Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate, come descritto nel paragrafo 8.1.6.2 del presente documento.

8.1.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

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

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

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate;
- frequenza delle operazioni;
- organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato;
- impiego di manodopera specializzata;
- attrezzature, macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza".

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, etc..

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

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

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione Contraente ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore (ricorrendo all'Extra Canone stanziato) è determinato mediante le voci di listino dei "Prezzi informativi dell'edilizia - Recupero Ristrutturazione Manutenzione"" editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale.

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

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

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

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

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

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

8.1.5.1. SPECIFICHE TECNICHE

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

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- la deterzione e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco; deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti; in alternativa utilizzare il sistema Bonnet (monospazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la deterzione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone.; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti sulle superfici soggette a contaminazione.

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

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

In particolare:

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

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

- L'offerente deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta

ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, presunti conformi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A del suddetto CAM, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del CAM.

- L'aggiudicatario provvisorio, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel, dovrà presentare un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi.
- i prodotti disinfettanti devono essere autorizzati dal Ministero della salute:
 - 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 devono essere inoltre conformi al paragrafo 6.2 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

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

- Il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.
 - L'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2 (dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8), dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. La Stazione Appaltante potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del presente documento.
- i prodotti diversi da quelli descritti dei punti precedenti, utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati superconcentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del "CAM Servizio di pulizia", "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

I detergenti superconcentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti superconcentrati si

intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso.

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

- Il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM. Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare in sede di presentazione dell'offerta anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.
 - l'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2 (nei punti da 6.2.1 a 6.2.8), dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. La Stazione Appaltante potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno o più dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del suddetto CAM.
- qualora sia prevista a carico del Fornitore oltre al posizionamento anche la fornitura di prodotti di carta tessuto (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso etc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta. L'offerente in sede di Appalto Specifico deve fornire una lista completa dei prodotti in carta tessuto che si impegna a fornire, riportando produttore e nome commerciale del prodotto. L'aggiudicatario provvisorio, per i prodotti in carta tessuto non in possesso dell'Ecolabel europeo, presunti conformi, è tenuto a fornire alla Stazione Appaltante le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

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

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

Il Fornitore, deve produrre un Rapporto Annuale sui prodotti consumati per le esigenze di sanificazione e detergenza (e per altri scopi, per esempio ceratura delle superfici) durante il periodo di riferimento, indicando per ciascun prodotto, produttore e nome commerciale del prodotto, quantità di prodotto utilizzata. La relazione deve essere accompagnata da opportune prove documentali, su richiesta dell'Amministrazione Contraente.

Il Rapporto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione Contraente entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto t) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

8.1.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone per le Attività Ordinarie e Aggiuntive richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. Le Attività Straordinarie nonché le Attività Integrative e Aggiuntive richieste dall'Amministrazione Contraente in corso di esecuzione e non già in fase di indizione della procedura verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

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

- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione parziale dell'immobile;
- qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle Aree Omogenee presenti nel Contratto di Fornitura per cui si possiede già un prezzo unitario offerto in fase di Appalto Specifico;
- qualora l'Amministrazione Contraente intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7 o 7/7);
- qualora vi siano variazioni nella consistenze a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta (paragrafo 7.3).

8.1.6.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Il Canone mensile (C) è determinato dalla somma di un Canone per le Attività Ordinarie (C_{AO}), di un eventuale Canone per le Attività Integrative (C_{AI}) se richieste dall'Amministrazione Contraente dopo la stipula del Contratto di Fornitura, e di un Canone per le Attività Aggiuntive (C_{AA}) dovuto sia ad attività richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico, sia ad eventuali attività richieste dopo la stipula del Contratto di Fornitura:

$$C = C_{AO} + C_{AI} + C_{AA}$$

Il canone è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- frequenza delle attività;
- mq di superficie netta per Area Omogenea;
- prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee, ribassati in fase di confronto concorrenziale;
- numero di giorni a settimana per cui si richiede il servizio (5/7, 6/7 o 7/7);
- prezzi unitari a base d'asta di Attività Integrative e Aggiuntive richieste, ribassati in fase di confronto concorrenziale;
- numero di mesi di erogazione del servizio.

8.1.6.2. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie, secondo il flusso descritto al Paragrafo 7.2, sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico.

Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate, secondo il seguente algoritmo:

$$R_{AS} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

Dove:

- R_{AS} è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€) svolte nel periodo di fatturazione;
- i è la i -esima Attività Straordinaria svolta nel periodo di fatturazione;

- p_i è il prezzo unitario riferito alla i -esima Attività Straordinaria (€/mq o €/h) al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità di riferimento per la j -esima Attività Straordinaria (es. mq, ore).

Resta inteso che in caso sia stato attivato il Presidio di Pulizia, nessun ulteriore corrispettivo di manodopera (Rif. Paragrafo 9.3) è dovuto per le Attività Straordinarie eseguite dal personale di Presidio.

Si precisa che, per tutte le Attività di pulizia disciplinate nei paragrafi precedenti, e remunerate attraverso la corresponsione di un Extra Canone (Integrative, Aggiuntive e Straordinarie), è stato stanziato un importo Extra Canone complessivo per tutte e tre le tipologie di Attività, indicato nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema.

8.2. SERVIZIO DI AUSILIARIATO

Il servizio prevede l'esecuzione delle attività ausiliarie di supporto a quelle svolte all'interno dell'immobile oggetto del presente Appalto Specifico.

Le attività oggetto del servizio sono state suddivise in attività ordinarie e attività straordinarie.

8.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Il servizio consiste nella presenza di personale che dovrà, durante gli orari definiti all'interno dell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità" e riportati nel Piano Operativo delle Attività, svolgere le seguenti attività:

- accoglienza e sorveglianza degli utenti e del pubblico evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- controllo degli accessi agli immobili, sia pedonali che carrabili, al fine di evitare l'ingresso a persone non autorizzate;
- gestione di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti di organi competenti;
- controllo, dopo la chiusura, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici al Direttore dell'Esecuzione o a persona da lui incaricata;
- operato da centralinista telefonico;
- ausilio materiale alle persone portatori di handicap nell'accesso alle aree esterne alle strutture di pertinenza dell'Amministrazione Contraente e nell'uscita da esse;
- gestione della posta e smistamento della posta proveniente dall'esterno;
- facchinaggio interno (spostare suppellettili, trasportare generi alimentari, etc.);
- apertura degli infissi per areazione degli ambienti, verifica della chiusura degli infissi.

In merito al servizio "gestione della posta e smistamento della posta proveniente dall'esterno", si riporta a titolo indicativo e non esaustivo, un elenco delle attività previste:

- ricezione e registrazione corrispondenza in arrivo;
- smistamento corrispondenza in ingresso presso le segreterie;
- ritiro corrispondenza in uscita presso le segreterie Consip;
- preparazione spedizione raccomandate e posta con macchina affrancatrice;

- gestione delle richieste di spedizioni tramite corriere nazionali/internazionale da parte degli utenti Consip;
- ricezione merci in arrivo ed eventuale smistamento.

In merito al servizio “facchinaggio interno” il servizio consiste nella movimentazione di minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste, generi alimentari e di arredi e attrezzature d’ufficio (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.) all’interno delle aree di pertinenza dell’immobile dell’Amministrazione Contraente. Si riporta nel seguito un esempio delle attività, a titolo indicativo e non esaustivo:

- organizzazione del trasporto di suppellettili, attrezzature e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- prelevamento degli arredi e dotazioni d’ufficio;
- riallocazione degli stessi all’interno delle Aree Omogenee dell’immobile indicate dal Direttore dell’Esecuzione del Contratto.

Tra il materiale occorrente per l’esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi del Servizio) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, contenitori, scatole, nastro; in caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (es. computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, etc.) sarà cura e responsabilità del Fornitore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

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

I tempi e le modalità saranno concordate, mediante Piano Operativo delle Attività, tra Fornitore e Amministrazione Contraente, in funzione delle specifiche peculiarità richieste da quest’ultima.

Per particolari esigenze dell’Amministrazione Contraente il servizio di ausiliario potrà essere svolto dalle stesse risorse dedicate al servizio di presidio di pulizia, compatibilmente con l’orario complessivo di impiego delle risorse nonché con l’orario indicato dall’Amministrazione Contraente con riferimento alle singole prestazioni richieste (ausiliario e servizio di presidio di pulizia).

Nell’ “Allegato 1 al Capitolato d’Oneri – Capitolato tecnico generato da Sistema”, è riportato il prezzo unitario a base d’asta Euro/ora per il servizio di ausiliario; il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico per il servizio di ausiliario.

All’interno del Piano Operativo delle Attività, eseguito dal Fornitore di concerto con il Direttore dell’Esecuzione del Contratto, verranno riportate le specifiche degli orari e delle attività che dovrà svolgere quotidianamente il personale addetto ai servizi ausiliari.

8.2.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Sono da considerarsi straordinarie tutte le attività che non rientrano nell’ordinarietà del servizio e quindi non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità (ad esempio,

sorveglianza in orari diversi da quelli stabiliti, incrementi di orario e/o di personale, la movimentazione di suppellettili in caso di eventi quali ad esempio esecuzione di lavori, diverso utilizzo dei locali, etc.).

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente e devono essere eseguite esclusivamente mediante il processo stabilito nel paragrafo 6.2 .

8.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dall'Amministrazione Contraente secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano Operativo delle Attività.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare il tesserino di riconoscimento;
- accogliere con disponibilità e cortesia sia gli utenti sia gli ospiti dell'immobile;
- essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- non fumare durante l'orario di lavoro.

8.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

8.2.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

Il Canone mensile per le Attività Ordinarie (C_{AO}) (€/mese) è calcolato come segue:

$$C_{AO} = p \times q$$

Dove:

- p è il prezzo unitario (€/ora) del servizio, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale;
- q è il numero di ore mensili (ore/mese) richieste per il Servizio di Ausiliariato.

8.2.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

L'importo Extra Canone stanziato, per le sole Attività Straordinarie relative al Servizio di Ausiliariato è definito nell'"Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema". Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando il prezzo unitario, ribassato in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

La remunerazione delle Attività Straordinarie di Ausiliariato avverrà mediante il seguente algoritmo:

$$R_{AS} = p \times q$$

Dove:

- R_{AS} è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€) svolte nel periodo di fatturazione;
- p è il prezzo unitario (€/h) al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q è il numero di ore consuntivate per le Attività Straordinarie nel periodo di fatturazione.

8.3. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio, comprendente Attività Ordinarie e Straordinarie, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne, dei giardini e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, etc.).

Dovranno essere eseguite le seguenti tipologie di attività:

- 1) derattizzazione;
- 2) disinfestazione da blatte;
- 3) disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche);
- 4) disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi;
- 5) disinfestazione da mosche;
- 6) trattamento deterrente da rettili;

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

8.3.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Di seguito vengono riportate le specifiche delle Attività Ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti. La periodicità e la stagionalità degli interventi sono indicate in tabella. Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le attività.

CODICE	DERATTIZZAZIONE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 01	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Ispezione	Una tantum
	Istallazione contenitori esca e trappole	Una tantum
	Controllo e Monitoraggio: controllo/sostituzione delle esche e trappole	12
	DISINFESTAZIONE DA BLATTE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 02	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Ispezione	Una tantum
	Istallazione trappole a collante	Una tantum
	Controllo e Monitoraggio: controllo/sostituzione delle trappole	12
	DISINFESTAZIONE INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 03	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Aree interne: istallazione e sostituzione delle esche/trappole	12
	DISINFESTAZIONE INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 04	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Aree esterne: disposizione esche in granuli	12
	DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 05	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliario per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - ID 1991

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 34 di 59

	Aree interne/aree esterne: interventi antilarvali	14
	DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 06	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Aree esterne: disinfestazione adulticida	5
	DISINFESTAZIONE DA MOSCHE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 07	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Fornitura e installazione lampade	Una tantum
	Controllo lampade e sostituzione collante	12
	TRATTAMENTO DETERRENTE DA RETTILI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DO 08	DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
	Aree esterne: Deposizione disabitante	2

Tabella 6 – Attività Ordinarie di Disinfezione

8.3.1.1. SPECIFICHE TECNICHE

Attività di derattizzazione

Ispezione:

la verifica visiva è finalizzata all'individuazione degli interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di ratti all'interno degli immobili secondo le norme di "rat proofing". A seguito del sopralluogo post-aggiudicazione, il Fornitore deve illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che descrive, inoltre, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

Installazione contenitori esca e trappole:

i contenitori esca devono essere in plastica stampata robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori devono essere inaccessibili a bambini e ad animali "no target". Devono 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 Contraente. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita planimetria fornita in copia alla all'Amministrazione Contraente. Le esche devono essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

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

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

Il numero ed il posizionamento dei contenitori-esca e delle trappole deve essere indicato e chiaramente motivato nella relazione successiva all'ispezione. Comunque si precisa che deve essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno a 1/75 mq e il numero di trappole previste non può essere superiore al numero di contenitori-esca.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliario per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.- ID 1991

Controllo e Monitoraggio:

è il controllo mensile è finalizzato a verificare l'eventuale presenza di ratti attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento devono essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

Attività di disinfestazione da blatte

Ispezione:

la verifica visiva è finalizzata all'individuazione degli interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili di artropodi infestanti secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore deve illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che descrive, inoltre, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio;

Istallazione trappole:

l'applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, devono essere segnalate, numerate e indicate in una apposita planimetria fornita in copia all'Amministrazione Contraente. L'attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.

Si precisa che deve 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:

l'attività di controllo e monitoraggio mensile consiste nella verifica visiva per individuare l'eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole; di conseguenza sarà possibile programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Attività di disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)

Istallazione trappole e esche:

gli interventi devono essere effettuati fornendo all'Amministrazione Contraente esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

Si precisa che deve 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;

Attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi

Interventi antilarvali:

l'applicazione antilarvale deve essere prevista in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di bacillus thuringiensis israeliensis– regolatori di crescita diflubenzuron, pyriproxyfen da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale e presso tutti gli ambienti di lavoro interni e le aree esterne compresi i giardini;

Interventi adulticida:

l'applicazione adulticida deve essere effettuata solo sulle aree esterne con prodotti a base di piretro o piretroidi (flowable) o in formulazione a base acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre.

Attività di disinfestazione da mosche

Fornitura in comodato d'uso di trappole costituite da lampade moschicide a luce u.v. munite di tubi fluorescenti e piastre collanti:

le trappole devono essere fornite, installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con il Direttore dell'Esecuzione dell'Amministrazione Contraente. Le trappole sono numerate e riportate in una apposita planimetria fornita in copia all'Amministrazione Contraente.

Si precisa che il numero di lampade da installare deve essere pari almeno a 1/60 mq.

Controllo lampade e sostituzione collante:

il controllo e la sostituzione dei collanti deve essere effettuato con cadenza mensile.

Attività di trattamento deterrente da rettili

Deposizione di disabitante:

l'attività deve essere eseguita unicamente negli spazi esterni all'edificio tramite prodotto granulare. Il prodotto costituisce una barriera olfattiva per allontanare i rettili e deve essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono previsti due interventi nel periodo primaverile/estivo.

8.3.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie, costituite dagli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione, sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico, secondo il flusso descritto al Paragrafo 7.2.

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Straordinarie.

Di seguito si riportano le Attività Straordinarie oggetto del presente Appalto Specifico.

ATTIVITA' STRAORDINARIE		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
DR 01	Intervento di derattizzazione con rodenticidi	Euro/mq superficie da trattare/intervento
DR 02	Disinfestazione - bonifica da blatte	Euro/mq superficie da trattare/intervento
DR 03	Disinfestazione- bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche) – Aree interne	Euro/mq superficie da trattare/intervento
DR 04	Disinfestazione- bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche) - Aree esterne	Euro/mq superficie da trattare/intervento
DR 05	Disinfestazione – bonifica da mosche	Euro/mq superficie da trattare/intervento

Tabella 7 – Attività Straordinarie di Disinfestazione

8.3.2.1. SPECIFICHE TECNICHE

Intervento di derattizzazione con rodenticidi

Se dalle attività programmata di controllo risulta che le esche sono state mangiate o ci sono catture di ratti, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, etc.

Devono essere eseguiti 3 (tre) interventi ravvicinati a distanza di 10 (dieci) giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliario per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.- ID 1991

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 37 di 59

esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) 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 programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati: applicazione prodotti in gel a base di imidacloprid, fipronil e abamectina.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di p.m.c. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione delle esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) 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 programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato: irrorazione di p.m.c. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati e regolatori di crescita.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di posizionamento e sostituzione delle trappole e delle esche. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Disinfestazione – bonifica da mosche

Solo nel caso in cui l'infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c. a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi flowable o base acqua. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione delle esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

8.3.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere fornite all'Amministrazione Contraente la Scheda Tecnica e la scheda di sicurezza del presidio medico chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c. utilizzati, il lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

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

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

In generale, tutte le operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Amministrazione Contraente.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliario per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.- ID 1991

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

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

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

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

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

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione Contraente e, quindi, previo accordo con il Direttore dell'Esecuzione, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel POA e/o su segnalazione del Direttore dell'Esecuzione.

8.3.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

8.3.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso un Canone mensile determinato in funzione:

- delle tipologie di attività ;
- dalle superfici degli ambienti interessati dalle attività e indicate dalla Stazione Appaltante nell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità;
- dei prezzi definiti dalla Stazione Appaltante nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" ribassati in fase di confronto concorrenziale dal Fornitore.

Il Canone mensile è calcolato mediante il seguente algoritmo:

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

Dove:

- C_D è il Canone mensile per le Attività Ordinarie (€/mese);
- i è l' i -esima Attività Ordinaria;
- p_i è il prezzo unitario annuo a base d'asta (€/mq superficie da trattare/anno) per l' i -esima Attività Ordinaria, al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità relativa alla i -esima Attività Ordinaria (mq).

8.3.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITA' STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie del Servizio di Disinfestazione sono remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico. L'importo complessivo Extra Canone, le Attività Straordinarie nonché i relativi prezzi a base d'asta sono definiti nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema”.

La remunerazione delle Attività Straordinarie del Servizio di Disinfestazione avverrà mediante il seguente algoritmo:

$$R_{AS} = \sum_i^n p_i \times q_i$$

Dove:

- R_{AS} è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€) svolte nel periodo di fatturazione;
- p_i è il prezzo unitario (€/mq superficie da trattare/intervento) dell'i-esima attività straordinaria al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità espressa in metri quadrati da trattare dell'i-esima attività straordinaria (mq).

8.4. SERVIZIO DI RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il conferimento a trattamento (smaltimento o recupero) presso strutture autorizzate, dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti dall'Amministrazione Contraente da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente documento.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

1. fornitura di contenitori ed etichette a norma di legge per le singole tipologie di rifiuti speciali prodotti dall'Amministrazione Contraente;
2. raccolta presso l'Amministrazione Contraente dei rifiuti speciali prodotti;
3. trasporto dei rifiuti speciali tramite l'impiego di personale e automezzi specificatamente autorizzati;
4. conferimento dei rifiuti speciali effettuato obbligatoriamente presso impianti autorizzati al trattamento (recupero e/o smaltimento) dei rifiuti speciali effettuato secondo la normativa vigente, in relazione alla specifica natura dei rifiuti.

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

Il Fornitore nel POA deve dettagliare il dimensionamento del servizio in relazione ai dati riportati all'interno della documentazione del presente Appalto Specifico e alle informazioni rilevate in sede di sopralluogo post-aggiudicazione, nonché dai dati storici forniti dall'Amministrazione Contraente.

Pertanto devono essere indicati:

- tipologia (CER e stato fisico del rifiuto) di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero;
- quantitativo di rifiuti per tipologia;
- numero, dimensione e localizzazione dei depositi temporanei;

- numero e tipo di contenitori necessari;
- localizzazione degli stessi in apposite planimetrie o indicazione dell'area rifiuti dedicata (dati che devono essere forniti dall'Amministrazione Contraente);
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno .

Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

Al Fornitore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione del servizio.

8.4.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie comprendono il ritiro, il trasporto e il conferimento a smaltimento/recupero delle tipologie di rifiuti speciali richiesti nel presente Appalto Specifico e indicati nell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità", mentre i relativi prezzi a base d'asta sono definiti all'interno dell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

In particolare rientrano tra le Attività Ordinarie:

1. fornitura e distribuzione contenitori;
2. comodato d'uso di contenitori per l'area di deposito temporaneo;
3. operazioni preliminari di imballaggio e movimentazione dei Rifiuti Speciali fino al Deposito Temporaneo;
4. raccolta dei contenitori e conferimento a smaltimento dei rifiuti.

Per i codici CER, indicati nell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità", e riportati di seguito si si ipotizzano i seguenti ritiri da effettuare nell'arco dell'anno:

CODICE CER	DESCRIZIONE	Numero dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno
080317*	Toner per stampa esauriti, contenenti sostanze pericolose	6
150101	Imballaggi in carta e cartone	12
160213*	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da 16 02 09 e 16 02 12	2
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	2

8.4.1.1. FORNITURA E DISTRIBUZIONE CONTENITORI

Devono essere forniti idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel POA in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune di pertinenza dell'immobile oggetto dei servizi del presente Appalto Specifico. I contenitori che possono essere richiesti dall'Amministrazione Contraente, sono compresi tra le seguenti tipologie:

- taniche bocca stretta;
- fusti bocca larga;
- fusti quadrati;
- agobox;
- vasi monouso;
- scatole di cartone;
- big bag;
- sacchi in polietilene.

Tali contenitori rimangono in possesso dell'Amministrazione Contraente alla scadenza contrattuale.

Tali contenitori devono essere etichettati secondo la normativa vigente, riportando la scritta con il nome del rifiuto che contengono e distribuiti presso l'immobile come previsto nel POA.

Se richiesto dall'Amministrazione Contraente il Fornitore dovrà fornire, inoltre, in comodato d'uso i contenitori per l'area di deposito temporaneo compresi tra le seguenti tipologie:

- cisternette in polietilene con bancale di supporto in plastica e acciaio zincato 1000 lt;
- fusti in metallo con tappi 217 lt;
- cargopallet 550 dmc;
- cassoni scarrabili fino a 18 mc.

Il Fornitore deve fornire, per ogni contenitore, adeguata documentazione illustrativa indicante il corretto uso ed i rischi connessi all'utilizzo dello stesso.

Il luogo di deposito temporaneo di rifiuti speciali affidato deve essere gestito in conformità a quanto prescritto dal D.lgs. 3 aprile 2006 nr. 152, art. 183, comma 1, lettera bb).

Le aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo dei contenitori devono essere indicate nel POA in coerenza con le indicazioni dell'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore coordinandosi con il Direttore dell'Esecuzione deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

Il Fornitore deve, inoltre, supportare il Direttore dell'Esecuzione stesso per l'aggiornamento delle procedure interne in relazione alla movimentazione, sia quella interna che in zone di deposito temporaneo, preventivamente alla fase di trasporto rifiuti.

8.4.1.2. CONFEZIONAMENTO, RACCOLTA DEI CONTENITORI E TRASPORTO

Il Fornitore deve provvedere al numero di ritiri previsti in sede di redazione del POA e secondo un calendario concordato ed ufficializzato nel piano stesso.

Il Fornitore provvede a confezionare correttamente i contenitori dei rifiuti prodotti e a pesarli con strumenti di misura omologati in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione alla compilazione del registro di carico e scarico e a caricarli sugli automezzi. Provvede, inoltre, alla compilazione del formulario di trasporto rifiuti consegnandone copia al Direttore dell'Esecuzione secondo quanto prescritto dal D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.. Il Fornitore deve tener conto, inoltre, di applicabilità e scadenze indicate dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016, n. 78 e s.m.i. che prevede un sistema di tracciabilità dei rifiuti non più basato su registri e formulario, obbligandosi al rispetto delle disposizioni previste e a supportare l'Amministrazione Contraente negli adempimenti di competenza.

I costi di trasporto si intendono compresi nei prezzi unitari di cui all'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri - Capitolato Tecnico generato da Sistema" e il servizio dovrà essere eseguito con automezzi e personale messi a disposizione dal Fornitore.

Il personale del Fornitore, impegnato di volta in volta nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione Contraente, non deve essere inferiore a due unità per ogni automezzo.

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito, ove occorra, di Certificato di Formazione Professionale ADR (patentino ADR) ex D.lgs. 35/2010.

8.4.1.3. CONFERIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI AGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO AUTORIZZATI

La destinazione del trasporto deve essere un impianto di trattamento autorizzato (ai sensi del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.) allo smaltimento o al recupero dei rifiuti speciali.

8.4.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Ogni tipo di Attività Straordinaria rientrante a titolo esemplificativo tra quelle riportate di seguito sarà remunerata ricorrendo all' Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico:

- Raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento delle quantità eccedenti rispetto a quelle previste in fase di indizione della presente procedura e inserite nel primo POA, con riferimento ai prezzi unitari definiti nell' "Allegato 1 – Capitolato Tecnico generato da Sistema", avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale;
- Raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento di tipologie di rifiuti le cui quantità non sono state previste in fase di indizione della presente procedura e nel progetto del servizio approvato dall'Amministrazione Contraente stessa nel primo POA, ma comprese tra quelle indicate nell' "Allegato 1 – Capitolato Tecnico generato da Sistema" per cui è stato definito un prezzo unitario e ribassato dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale.

I costi di trasporto si intendono compresi nei prezzi unitari di cui all' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri - Capitolato Tecnico generato da Sistema".

L'importo Extra Canone stanziato è indicato nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

8.4.3. SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività. Il Fornitore si assume le responsabilità previste da Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati.

Il ritiro dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dipende dal soddisfacimento dei requisiti previsti per il deposito temporaneo (art. 183 del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.).

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi devono essere prelevati dai depositi temporanei indicati nel POA o, quando necessario, in base alla normativa vigente.

Il Fornitore deve eseguire i Servizi per le quantità di rifiuti effettivamente prodotte e, in ogni caso, è tenuto a erogare i Servizi con frequenze tali da garantire il rispetto dei termini di legge.

In corso di esecuzione, l'Amministrazione Contraente potrà chiedere al Fornitore eventuali modifiche delle frequenze e delle fasce orarie dei ritiri in virtù di sopravvenute esigenze (es. esigenze riorganizzative quali dismissioni, ampliamenti, ristrutturazioni). Tali modifiche, che dovranno essere tempestivamente accolte dal Fornitore e recepite nel successivo POA.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. n. 152/2006 e dal D.M. 30 marzo 2016 (SISTRI) e s.m.i..

Il Fornitore deve rilasciare all'Amministrazione Contraente, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, la quarta copia del Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

Nel rispetto di applicabilità e scadenze previste dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016 s.m.i., il formulario di identificazione dei rifiuti è sostituito dalla scheda Sistri. La scheda completa deve essere trasmessa dal gestore dell'impianto di recupero e smaltimento all'Amministrazione Contraente produttrice del rifiuto.

Si sottolinea che il Fornitore si fa carico di tutti gli oneri derivanti dall'adempimento della normativa nazionale di riferimento (rif. D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. e D.M. 30 marzo 2016 (SISTRI) e s.m.i.).

Nell'eventualità in cui sia necessario lo smaltimento di rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, il Fornitore deve rispettare le disposizioni di legge previste dal Decreto Legislativo del 49/2014 s.m.i., dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65 e s.m.i. in attuazione delle direttive europee relative allo smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

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

Inoltre devono essere rispettate le disposizioni previste dagli articoli 217 e seguenti del D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i per quanto riguarda la gestione degli imballaggi e, con riferimento all'eventuale attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 20 novembre 2008, n. 188 e s.m.i. in merito all'attuazione della direttiva 2006/66/CE concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti.

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso (i) dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006, per tutte le categorie necessarie indicate al paragrafo 5 del Capitolato d'Oneri allegato alla Lettera di Invito, nonché (ii) di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia.

Ai fini dell'esecuzione – e quale condizione essenziale per dare inizio all'esecuzione del servizio, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione Contraente, relativamente alle attività oggetto dell'Appalto Specifico, tutti i certificati di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006 e tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente, necessari all'esecuzione delle menzionate attività.

Sono esclusi dall'affidamento il trasporto a smaltimento/recupero di rifiuti urbani e assimilati agli urbani che devono essere raccolti e smaltiti dal gestore del servizio pubblico di raccolta.

8.4.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

8.4.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un Canone mensile determinato in funzione di:

- prezzo unitario relativo alla Raccolta e conferimento a smaltimento della tipologia di rifiuto speciale indicato nell'Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema” al netto del ribasso offerto dal Fornitore;
- quantità stimata annua da smaltire di ogni singola tipologia di rifiuto speciale indicata nell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità”.

Il Canone mensile è calcolato mediante il seguente algoritmo:

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

Dove

- C_R è il Canone mensile per le Attività Ordinarie (€/mese);

- i è l' i -esima tipologia di rifiuto, contraddistinta dal proprio codice CER, oggetto del servizio;
- p_i è il prezzo unitario a base d'asta (€/kg) riferito all' i -esima tipologia di rifiuto, contraddistinta dal corrispondente codice CER, al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità annua stimata della singola tipologia di rifiuto, contraddistinta dal corrispondente codice (CER), oggetto del servizio di raccolta, trasporto e conferimento (kg/anno).

Nel caso in cui le quantità di prodotto smaltite per una o più tipologie siano inferiori a quelle indicate in fase di indizione del presente Appalto Specifico si procederà ad un conguaglio ed all'emissione di una nota di credito a favore dell'Amministrazione Contraente.

8.4.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone, stanziato nel presente Appalto Specifico e indicato nell'"Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema". Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi definiti nel presente Appalto Specifico nell'"Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" al netto dei ribassi offerti dal Fornitore.

Il Fornitore è chiamato a fare un ribasso unico sull'intero Servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.

La remunerazione delle Attività Straordinarie del Servizio di raccolta e conferimento a smaltimento dei rifiuti speciali avverrà mediante il seguente algoritmo:

$$R_{AS} = \sum_i^n p_i \times q_i$$

Dove:

- R_{AS} è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€) svolte nel periodo di fatturazione;
- p_i è il prezzo unitario (€/kg) dell' i -esima tipologia di rifiuto, al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- q_i è la quantità espressa in kg da trattare dell' i -esima tipologia di rifiuto.

9. PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi sono definiti all'interno delle Schede Tecniche dell'"Allegato 1 al Capitolato d'Oneri- Capitolato Tecnico generato da Sistema" e saranno di tre tipologie:

- i Prezzi predefiniti delle attività non remunerate €/ora;
- i Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora;
- "Prezzi informativi dell'edilizia - Recupero Ristrutturazione Manutenzione" editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) per il computo dei soli "noli" di attrezzature/macchinari/automezzi .

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto di Fornitura alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività,

nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

9.1. PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema", ribassati in sede di confronto concorrenziale.

Tali Prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:

- i canoni mensili dei seguenti servizi:
 - Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti urbani);
 - Servizi di Ausiliariato;
 - Servizio di Disinfestazione;
 - Servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.
- i corrispettivi Extra Canone relativi ai servizi di Pulizia, Ausiliariato, Disinfestazione, Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali, laddove previsti Prezzi predefiniti per Attività Straordinarie ed eventualmente per il solo Servizio di Pulizia anche per le Attività Integrative e Aggiuntive.

I corrispettivi dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016 sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC ai sensi dell'art. 9, comma 7, del D.L. 66/2014 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.

9.2. PREZZARI DEI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

I "Prezzi informativi dell'edilizia - Recupero Ristrutturazione Manutenzione" editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) al netto dei ribassi effettuati in sede di offerta dovranno essere utilizzati per il computo dei soli "noli" di attrezzature, macchinari automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per il regolare svolgimento delle attività disciplinate nel seguente documento.

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Direttore dell'Esecuzione, al netto del ribasso offerto in sede di confronto concorrenziale.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di Listino Prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

9.3. CORRISPETTIVI MANODOPERA

9.3.1. CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARIATO

Il costo della manodopera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione:

- del corrispettivo per il presidio di pulizia;
- del corrispettivo per il servizio di ausiliariato;
- del corrispettivo relativo ad attività programmate Integrative, Aggiuntive e Straordinarie per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione €/ora.

Il costo della manodopera è comprensivo dell'importo aggiuntivo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (spese generali e utile d'impresa).

Esempio

Se il costo della manodopera indicato è pari a CM , ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il Prezzo/Corrispettivo €/ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - 0,1)]$$

10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

È cura del Fornitore quantificare mensilmente il Livello di Servizio complessivo.

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

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \frac{\sum_{i=1}^n LS_i \times C_i}{\sum_{i=1}^n C_i}$$

Dove:

- LS_i = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone;
- C_i = peso del servizio operativo i-esimo ;
- n = numero di servizi operativi attivati.

I pesi C_i riportati nella sezione gestionale del Piano Operativo delle Attività (Rif. Par.7.1.4), vengono individuati dal Direttore dell'Esecuzione, in funzione degli importi dei canoni di tutti i Servizi Operativi richiesti.

10.1. LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA

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

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

Dove:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, si deve procedere alla suddivisione in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non deve superare i 100 mq di superficie quindi, per esempio, un corridoio di un piano di 250 mq determina 3 Unità di Controllo; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani ad es. una scala che collega il piano terra ed il terzo piano determina tre Unità di Controllo.

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

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

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

Tabella 8 - Dimensione del campione

(*) Si precisa che la *Tabella 8– Dimensione del Campione* non trova applicazione per l’Area Omogenea tipo 4 “Servizi Igienici” in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

Nella stessa sezione gestionale del Piano Operativo delle Attività, il Direttore dell’Esecuzione individua, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal Direttore dell’Esecuzione ad ogni ispezione, nei termini previsti dal preavviso.

ESEMPIO 1

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

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

ESEMPIO 2

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

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

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

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

Dove:

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

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

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

Dove:

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

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

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

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

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

Numero di Unità di Controllo valutabili (UdC_{val})	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (UdC_{cn_max})
1 – 3	0
4 – 6	1
7 – 12	2
13 – 20	4
21 – 32	5
33 – 50	10
51 – 80	14
81 – 125	21

Tabella 9 - Criteri per l'accettazione dell'attività

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

10.1.2. INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISS_p - ISU_p)

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

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Direttore dell'Esecuzione che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione Contraente che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

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

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

Tabella 10 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

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

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

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

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

ESEMPIO

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

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

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

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

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

Tabella 11 - Questionario di soddisfazione degli Utenti

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISU_p secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

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

ESEMPIO

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

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

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

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

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

10.2. LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI AUSILIARIATO

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Ausiliariato (LS_A) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

- LS_A = Livello di Servizio relativo al servizio di Ausiliariato;
- ISS_A = Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione relativo al Servizio di Ausiliariato.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel Paragrafo 10.5.

10.3. LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Disinfestazione (LS_D) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_D = ISS_D$$

Dove:

- LS_D = Livello di Servizio relativo al servizio di Disinfestazione;
- ISS_D = Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione relativo al Servizio di Disinfestazione.

L'indicatore ISS_D è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione, come specificato nel Paragrafo 10.5..

10.4. LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E CONFERIMENTO A SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_{RR} = ISS_{RR}$$

Dove:

- LS_{RR} = Livello di Servizio relativo al servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali;
- ISS_{RR} = Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione sul servizio di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.

L'indicatore ISS_{RR} è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione come specificato nel Paragrafo 10.1.2.

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

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

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

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

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

Tabella 12 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

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

$$ISS_i = R/20$$

Dove:

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

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

ESEMPIO

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

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

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

10.6. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

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

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

Tabella 13 - Questionario di soddisfazione degli Utenti

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

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

Soddisfazione ISU_i secondo la seguente formula:

dove:

- ISU_i = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;
- R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

- 8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

-

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

ESEMPIO

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

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

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

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

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

11. REPORTISTICA

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

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

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per l'Amministrazione Contraente relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti Extra Canone, etc.. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione Contraente.

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

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

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione Contraente e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

12. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

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

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

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

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

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

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

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE. per ognuno di essi deve essere fornita la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

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

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

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

13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

13.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A per l'affidamento dei Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e Servizi connessi di Ausiliario per la sede della Consip S.p.A., nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni" ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - ID 1991

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 56 di 59

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

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

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente documento nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, di tempo in tempo vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti speciali;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- sicurezza cantieri;
- D.I.A., SCIA e permesso di costruire da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

13.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

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

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

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

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente documento;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Direttore dell'Esecuzione nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto di Fornitura, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal

Direttore dell'Esecuzione, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione Contraente;

- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto di Fornitura, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'Esecuzione.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente documento, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

13.2.1. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

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

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

- a) provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente documento e alla Schede Tecniche, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- b) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, etc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente documento e alle Schede Tecniche.

13.2.1.2. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI

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

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

13.2.1.3. PIANO DI SICUREZZA LAVORO

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

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Direttore dell'Esecuzione, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto di Fornitura. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, il Direttore dell'Esecuzione verifica

l'applicazione delle disposizioni contenute nell'Allegato 3 al Capitolato d'Oneri – Documento di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI) ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.

13.3. ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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