

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A., PER CONTO DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA, PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA 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 S.M.I. - ID 2072

INDICE

1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO	3
2. GLOSSARIO	3
3. OGGETTO	5
4. SOPRALLUOGO PRELIMINARE	6
5. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	6
5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
5.2. STRUTTURA OPERATIVA	7
5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE.....	8
5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	8
5.2.3. FORMAZIONE.....	8
6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'	9
6.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE	9
6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	10
7. SERVIZI GESTIONALI	11
7.1. SOPRALLUOGO POST-AGGIUDICAZIONE, 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	14
7.1.3. POA - SEZIONE ECONOMICA.....	14
7.1.4. POA - SEZIONE GESTIONALE	14
7.1.5. VERBALE DI CONTROLLO	15
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	16
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 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"	22
8.1. SERVIZIO DI PULIZIA	22
8.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE	22
8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE	24
8.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	25

8.1.4.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	26
8.1.5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	27
8.1.6.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	31
8.2.	SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE.....	32
8.2.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	33
8.2.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE	35
8.2.3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	36
8.2.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	37
9.	PREZZI DEI SERVIZI	39
9.1.	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI.....	39
9.2.	PREZZARI DEI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	39
9.3.	CORRISPETTIVI MANODOPERA.....	40
9.3.1.	CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE	40
10.	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	40
10.1.	LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA	41
10.1.1.	INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IP_p)	41
10.1.2.	INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA ($ISS_p - ISU_p$)	44
10.2.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE.....	46
10.3.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL D.E.C. O DIRETTORE OPERATIVO.....	46
10.4.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	47
11.	REPORTISTICA.....	48
12.	MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	49
13.	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	49
13.1.	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	49
13.2.	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	50
13.2.1.	SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE	51
13.3.	ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	52
13.4.	VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO	52

APPENDICI

Appendice 1 alle Specifiche tecniche integrative – Elenco attività

Appendice 2 alle Specifiche tecniche integrative – Check List pulizia

Appendice 3 alle Specifiche tecniche integrative – Facsimile Verbale di consegna

Appendice 4 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
Amministrazione Delegante	Il Ministero della Giustizia, che ha delegato Consip S.p.A. a indire il presente Appalto Specifico.
Amministrazione Contraente	L'ufficio del Ministero della Giustizia titolare del potere di sottoscrivere lo specifico contratto derivante dall'Appalto Specifico per singolo lotto.
Amministrazione Richiedente	L'articolazione interna del Ministero della Giustizia che usufruisce dei servizi di pulizia e igiene ambientale oggetto del presente Appalto Specifico con riferimento agli immobili di propria competenza. Sono, pertanto, da intendersi come Amministrazioni Richiedenti i Dipartimenti e gli Uffici Giudiziari (Distretti di Corti d'Appello) afferenti al Ministero della Giustizia indicati nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto".
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	Il contratto stipulato, per ciascun singolo Lotto, tra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore.
Consip S.p.A.	La Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero della Giustizia ha affidato la conclusione, con delega del 26/07/2018 dell'Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione per l'acquisizione dei servizi di pulizia per gli immobili del Ministero della Giustizia.

TERMINI	DEFINIZIONI
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, ivi compresi i relativi allegati, e pertanto, per tali aspetti, interfaccia unica della stessa nei confronti del Fornitore, per l'esecuzione del Contratto su ogni Lotto. Al Direttore dell'Esecuzione è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
Direttore Operativo	La/Le figura/figure nominata/nominate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto dei rapporti con il Fornitore per i servizi indicati nel presente documento, nell' "Appendice 1 Elenco attività" e nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema" e pertanto interfaccia unica e rappresentante, per l'esecuzione dei servizi oggetto del contratto su ogni immobile o insieme di immobili dell'Amministrazione Contraente nei confronti del Fornitore.
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 per singolo Lotto, 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 (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.
Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.)	Il soggetto che svolge le funzioni di cui all'art. 31 del D. Lgs n. 50/2016, in particolare alla vigilanza sulla corretta esecuzione dello stesso, per ogni Lotto.
Servizi Opzionali	Ulteriori Servizi Operativi che possono essere richiesti dalle Amministrazioni Contraenti rispetto al Servizio di Pulizia, quali il Servizio di Disinfestazione.
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 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.

TERMINI	DEFINIZIONI
Unità di Gestione	Immobili oggetto del Contratto.
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, i beni/l'immobile oggetto del Verbale di Consegna.

Tabella 1 – Glossario

3. OGGETTO

Il presente documento descrive le caratteristiche tecniche minime per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili facenti capo al Ministero della Giustizia e indicati nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" relativamente alla Categoria merceologica 1 nell'ambito del presente SDAPA, per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale.

L' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento e l' "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 Disinfestazione

Il Servizio Operativo di cui al punto **B1** è erogato a fronte del pagamento di un Canone per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive qualora indicate al momento dell'indizione del presente Appalto Specifico e di un Extra Canone per le relative Attività Integrative, Aggiuntive e Straordinarie richieste in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico.

Il Servizio Operativo di cui al punto **B2** è opzionale, pertanto è erogato a fronte del pagamento di un Canone, qualora indicato al momento dell'indizione del presente Appalto Specifico, altrimenti l'Amministrazione Contraente potrà decidere di usufruirne o meno sulla base delle specifiche esigenze delle Amministrazioni Richiedenti e verrà remunerato ricorrendo all'Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico.

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

Nell'Allegato 10 al Capitolato d'Oneri "Sopralluogo preliminare", che si richiama integralmente, sono indicate le modalità e i termini 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 e l'Amministrazione Contraente/Richiedente si devono 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 (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.

Da parte dell'Amministrazione Contraente vengono nominati:

- un **Responsabile Unico del Procedimento (di seguito R.U.P.)**, ovvero il responsabile e unica interfaccia, degli aspetti contrattuali e procedurali con il Fornitore, previsti dalla documentazione del presente Appalto Specifico. Inoltre, il R.U.P. autorizza il pagamento delle fatture, da parte dell'Amministrazione Contraente, relative alle Attività a Canone e alle Attività Extra Canone.
- un **Direttore per l'Esecuzione del Contratto** quale interfaccia unica nei confronti del Fornitore per gli aspetti meramente esecutivi previsti dal presente documento e relative Appendici. Al D.E.C. o suo Direttore Operativo 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 D.E.C. nomina il/i Direttore/i Operativo/i che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi. Il D.E.C. inoltre ha il compito di monitorare l'erosione dell'Extra Canone per singolo Lotto.

Il R.U.P. e il D.E.C. devono essere nominati prima della stipula del contratto tra l'Amministrazione Contraente e Fornitore aggiudicatario, mentre i nominativi dei Direttori Operativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività.

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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 Richiedente, di concerto con il D.E.C. o Direttore Operativo, la facoltà di sostituire il personale addetto, in tutto o in parte, allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Richiedente, 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 Richiedente e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto 29) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali". L'esercizio di tale facoltà da parte della Amministrazione Richiedente non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare ogni evento infortunistico al D.E.C. o Direttore Operativo.

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 infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione Richiedente 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 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 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, pena l'applicazione della penale di cui al punto 23) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", 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 negli immobili oggetto del servizio del presente Appalto Specifico.

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 del D.E.C. o Direttore Operativo.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture dell'Amministrazione Richiedente 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 previste in ogni singolo immobile impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte dell'Amministrazione Richiedente. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione Richiedente, 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, pena l'applicazione della penale di cui al punto 8) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali"; 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 Richiedente degli immobili oggetto del servizio 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;
- quant'altro necessario.

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

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 Richiedente e pianificate nel tempo in accordo con pianificate nel tempo in accordo con il con il D.E.C. o Direttore Operativo. Se l'Amministrazione Richiedente 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 D.E.C. o Direttore Operativo, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del servizio da parte dell'Amministrazione Contraente.

6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal D.E.C. o suo Direttore Operativo;
- attività e/o quantità non prevedibili in sede di indizione del presente Appalto Specifico;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta dovrà pervenire via PEC, fax, o nelle modalità specificate o nelle modalità specificate dal D.E.C. o suo Direttore Operativo di concerto con il Fornitore.

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 Richiedente un preventivo di spesa compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i Prezzi definiti all'interno dell' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri - Elenco Prezzi" per le Attività Straordinarie e per la manodopera e i prezzi indicati nei Prezzari predisposti dalle regioni e dalle province autonome territorialmente competenti e i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia", al netto dei ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Tali prezzari 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 D.E.C. o Direttore Operativo, al netto del ribasso offerto in sede di confronto concorrenziale.

È compito del D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo, 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 Richiedente 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 D.E.C. o Direttore Operativo, 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 Richiedente.

Si precisa che le Attività Straordinarie verranno remunerate dall'Amministrazione Contraente ricorrendo all'Extra Canone stanziato nel presente Appalto Specifico, per relativamente ad ogni Servizio Operativo, così come 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-AGGIUDICAZIONE, PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Salvo diverso accordo tra l'Amministrazione Richiedente e il Fornitore, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione, il Fornitore dovrà effettuare il sopralluogo presso l'Unità di Gestione del Lotto a cui risulta essere aggiudicatario, alla presenza del D.E.C. o di un Direttore Operativo nominato dall'Amministrazione Richiedente. All'esito dei sopralluoghi il Fornitore deve redigere il Report tabellare delle consistenze.

Durante il sopralluogo il Fornitore dovrà prendere atto delle consistenze degli immobili indicati nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto", riassumendo tali consistenze, in termini di superfici, in forma tabellare (Report tabellare delle consistenze). Il Sopralluogo è finalizzato esclusivamente all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA).

Il POA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato all'Amministrazione Richiedente 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 Richiedente e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del D.E.C. o Direttore Operativo, deve redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente 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 dei servizi.

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Richiedente 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 D.E.C. o Direttore Operativo verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dall'Amministrazione Richiedente; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto dei servizi.

In caso di difformità tra le consistenze indicate nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" di Lotto e quelle rilevate a seguito di sopralluogo e riportate nella versione finale del POA prevarrà quanto riportato in quest'ultimo.

La presentazione della versione finale del primo POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna** e alla **stipula del contratto**.

Il **Verbale di Consegna** rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili in cui dovranno essere espletati i servizi oggetto del presente Appalto Specifico per la durata di erogazione del servizio declinata all'interno del Contratto. Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e il D.E.C. o suo Direttore Operativo, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diversi accordi tra le parti.

Per quanto attiene ai servizi la cui erogazione in una parte degli immobili dell'Unità di Gestione fosse posticipata per qualsiasi motivo, su richiesta del D.E.C. o suo Direttore Operativo, la presa in carico dei relativi immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo. Nel caso di ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi rispetto alla data concordata, comporterà l'applicazione della penale di cui al punto 1) dell'"Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio delle consistenze degli immobili presi in carico dal Fornitore.

Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che il D.E.C. o suo Direttore Operativo, metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto. 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 (POA) 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 delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

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

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

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

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 (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 Richiedente 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 2) 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 Richiedente. Con le stesse modalità il D.E.C. o suo Direttore Operativo 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 D.E.C. o suo Direttore Operativo. L'approvazione del POA da parte del D.E.C. o suo Direttore Operativo può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste nel presente documento e nell' "Appendice 1 - Elenco attività" al presente documento;
- 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 Richiedente.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il D.E.C. o suo Direttore Operativo per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività dell'Amministrazione Richiedente, 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 e Richiedente;
- identificare l'Unità di Gestione: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare gli immobili 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), ecc., come indicato nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità di ciascun Lotto";
- 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 Richiedente per il presidio del Call Center;
- altro.

I dati e le informazioni, di cui al precedente punto elenco, dovranno essere riportati per ciascuno immobile dell'Unità di Gestione.

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 eventuali altri servizi richiesti, quali la Disinfestazione, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento all' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" 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, Integrative e Aggiuntive al netto del ribasso offerto dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale e remunerate attraverso un Canone mensile (salvo le circostanze descritte al paragrafo 8). Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie e/o Attività Integrative e/o Aggiuntive non richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico, tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale e da remunerare tramite il ricorso 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 Richiedente. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con il D.E.C. o Direttore Operativo, indicati dall'Amministrazione Richiedente, 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 3) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali", ed accettato dal D.E.C. o Direttore Operativo.

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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo. In caso di approvazione il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

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

Gli scostamenti rilevati nel Verbale di Controllo, sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data prevista nel POA mensile, se non concordati con l'Amministrazione Richiedente, saranno oggetto di cui al punto 17) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

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 per singolo Lotto, dalla Stazione Appaltante nel presente Appalto Specifico, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

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:

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 15 di 52

- 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 7) 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 Richiedente eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto 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 per ciascun Lotto".

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.

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 al D.E.C. o Direttore Operativo.

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 pena l'applicazione della penale di cui al punto 4) 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 e deve almeno riguardare 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 nella fascia oraria richiesta dall'Amministrazione Contraente al momento della predisposizione del primo POA.

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 9) 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 10) 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 11) 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 12) 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 13)

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
	dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".
Programmabile a lungo termine	Le attività devono iniziate entro 60 (sessanta) giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al punto 14) 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 D.E.C. o Direttore Operativo, così come descritto al Paragrafo 6.2, pena l'applicazione della penale di cui al punto 15) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

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 Richiedente 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 D.E.C. e i suoi Direttori Operativi.

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;

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Richiedente che da parte del Fornitore. L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto 5) 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 Richiedente 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 Richiedente. Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui al punto 6) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali",

Per personale dell'Amministrazione Contraente si intendono il D.E.C. e i suoi Direttori Operativi.

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 all'1% (uno per cento) del valore del Canone dei Servizi Operativi attivati.

8. SERVIZI DELLA CATEGORIA 1 “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE”

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

- Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani);
- Servizio di Disinfestazione;

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 Canone per le quantità già definite all'interno dell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità di ciascun Lotto", oppure remunerate con l'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 al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità di ciascun Lotto", 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. Le Aree Omogenee di ogni Lotto e le relative superfici, vengono definite nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità di ciascun Lotto".

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 6 - Mense	Mense, refettori, ...
Area tipo 7 - Cucine	
Area tipo 8 - Aule Didattiche	Aule, laboratori, ...
Area tipo 9 - Spazi per lo sport	Palestre, piscine, ...
Area tipo 10 - Camere	Camere, dormitori, ...
Area tipo 11 - Corpi di Guardia	
Area tipo 12 - Camere di Sicurezza	
Area tipo 13 - Spazi espositivi	Spazi coperti accessibili ai visitatori, ...
Area tipo 14 - Biblioteche e Sale di lettura	Biblioteche e sale di lettura, aperte ai visitatori, ...
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...
Area tipo 16 - Hangar	

Tabella 5 - Aree Omogenee

Nel presente Appalto Specifico le Attività Ordinarie giornaliere, ove previste nelle Aree Omogenee, si intendono erogate per ogni immobile, distintamente per 5 o 6 giorni a settimana come riportato dettagliatamente nell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto”.

Per il calcolo del Canone mensile, i prezzi unitari a base d'asta delle Attività Ordinarie delle Aree Omogenee, di cui all'Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco Prezzi”, sono riferiti esclusivamente ad attività giornaliere erogate 5 giorni a settimana. Per tutti gli immobili che, secondo l'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto”, hanno richiesto servizi di pulizia che prevedono attività giornaliere erogate per 6 giorni a settimana, i vari prezzi devono essere moltiplicati per il coefficiente 1.08, come di seguito illustrato:

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

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), di cui all'Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco Prezzi”, 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;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 23 di 52

- s_i = fattore correttivo per esecuzione attività giornaliera per più di 5 giorni a settimana ($s_i = 1$ per 5gg, $s_i = 1,08$ per 6 gg).

N.B. : per le Aree Omogenee per le quali non sono previste attività giornaliera il fattore s_i sarà sempre pari a 1

I prezzi unitari a base d'asta delle Attività Ordinarie delle Aree Omogenee, sono elencati all'interno dell' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi"; 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 Richiedente, assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici.

8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE

Le Attività Integrative, così come definite al paragrafo 8.1, qualora richieste già in fase di indizione del presente Appalto Specifico, sono indicate e quantificate nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" e saranno remunerate con un corrispettivo a Canone. Le ulteriori Attività Integrative elencate nell' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento, potranno essere richieste dall'Amministrazione Richiedente anche in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico e verranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto", per le Attività richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico, è riportata una stima del numero di interventi medi annui integrativi, in relazione alla frequenza richiesta.

I prezzi unitari a base d'asta delle Attività Integrative, sono elencati all'interno dell' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi"; 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 Attività Integrative, 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 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) di cui all' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco Prezzi" e al par. 9.3, 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 al paragrafo 8.1, qualora richieste già in fase di indizione del presente Appalto Specifico, sono indicate e quantificate nell' " Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" e saranno remunerate con un corrispettivo a Canone. Le ulteriori Attività Aggiuntive elencate nell' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento, potranno essere richieste dall'Amministrazione Richiedente anche in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico e verranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto", per le Attività Aggiuntive richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico, è riportata una stima del numero di interventi medi annui aggiuntivi, in relazione alla frequenza richiesta.

I prezzi unitari a base d'asta delle Attività Aggiuntive, sono elencati all'interno dell' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi"; il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Aggiuntive remunerate Euro/mq e 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) di cui all' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco Prezzi" e al par. 9.3, 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 uno o più lavoratori che, secondo le esigenze delle Amministrazioni Richiedenti, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque predefinito dall'Amministrazione medesima - devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti, ovvero a particolari evenienze legate al solo Servizio di Pulizia.

Il Presidio di Pulizia qualora richiesto già in fase di indizione del presente Appalto Specifico, è indicato e quantificato nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" e sarà remunerato con un

corrispettivo a Canone.

Nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto", sono indicati il numero di addetti richiesti per il Presidio di Pulizia, la fascia oraria in cui è richiesto il servizio e i giorni a settimana per i quali si richiede lo stesso in funzione delle proprie necessità; tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del primo POA.

Il personale dedicato all'attività di Presidio durante l'orario di servizio deve essere a completa disposizione della dell'Amministrazione Richiedente, per effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che verranno richieste.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio non può svolgere attività programmate di pulizia comprese nel Canone, pena l'applicazione della penale di cui al punto 18) dell' "Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali".

Il Presidio di Pulizia, potrà essere richiesto dall'Amministrazione Richiedente anche in seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico e verrà remunerato ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato.

L'Amministrazione Richiedente dovrà definire il numero di addetti richiesti per il Presidio di Pulizia, la fascia oraria in cui è richiesto il servizio e i giorni a settimana per i quali si richiede lo stesso in funzione delle proprie necessità; tali informazioni dovranno essere inserite dal Fornitore all'interno del primo POA.

Il D.E.C. e i suoi Direttori Operativi si riservano la facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

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".

8.1.3.2. ATTIVITA' AGGIUNTIVE ULTERIORI (PAU 1, PAU 2 E PAU 3)

Le Attività Aggiuntive ulteriori sono elencate nell' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento; mentre i relativi prezzi a base d'asta, sono elencati nell' "Allegato 15 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi".

L'attività di rifacimento dei letti prevede il ripristino della relativa biancheria a corredo e la sostituzione della stessa con quella pulita da prelevare nei luoghi indicati dall'Amministrazione Richiedente, nonché il deposito della biancheria sporca nei locali previsti.

Si precisa che la fornitura della biancheria da letto e da bagno è a carico dell'Amministrazione Richiedente.

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 Richiedente e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare preventivo espressamente autorizzato dal D.E.C. o Direttore Operativo, 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 che possono essere richieste sono elencate nell' "Appendice 1 – Elenco attività", mentre i relativi prezzi a base d'asta, sono definiti nell' "Allegato 15 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi".

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 Prezzari predisposti dalle regioni e dalle province autonome territorialmente competenti e sui Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia" 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 D.E.C. o Direttore Operativo comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Operativo delle Attività; il D.E.C. o Direttore Operativo 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 Prezzari predisposti dalle regioni e dalle province autonome territorialmente competenti e i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) “Prezzi Informativi dell’edilizia” 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 il D.E.C. o Direttore Operativo, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell’Amministrazione Richiedente 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 Richiedente.

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 detersione 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.

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 Richiedente.

Il Rapporto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione Richiedente entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto 26) 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, Integrative e Aggiuntive richieste già in fase di indizione della procedura. Le Attività Straordinarie nonché le Attività Integrative e Aggiuntive richieste dall'Amministrazione Richiedente in seguito all'aggiudicazione 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.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni, il Canone dovrà essere adeguato. Di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

- qualora vi siano variazioni nella consistenze a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta (paragrafo 7.3).
- 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 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).

8.1.6.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 31 di 52

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}) e per la le Attività Aggiuntive (C_{AA}), dovuto sia ad attività richieste in fase di indizione del presente Appalto Specifico, sia ad eventuali attività richieste dall'Amministrazione Richiedente a seguito all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico:

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

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) di cui all' "Allegato 14 al Capitolo d'Oneri – Elenco Prezzi" e al par. 9.3, 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 per ogni singolo Lotto, complessivo per tutte e tre le tipologie di Attività; tale importo per ogni singolo Lotto è indicato nell' "Allegato 1 al Capitolato d'Oneri – Capitolato Tecnico generato da Sistema".

8.2. 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 antropodi (zecche);
- 4) disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi;
- 5) disinfestazione da mosche;
- 6) trattamento deterrente da rettili;
- 7) disinfestazione da processionaria del pino.

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.

8.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Di seguito vengono riportate e descritte le specifiche delle Attività Ordinarie comprese nel servizio di Disinfestazione.

L'indicazione degli interventi previsti, la periodicità e la stagionalità degli interventi sono indicate nell' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento.

Le Attività Ordinarie, qualora richieste già in fase di indizione del presente Appalto Specifico, sono indicate e quantificate nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto" e saranno remunerate con un corrispettivo a Canone. Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le attività.

Nel caso in cui l'amministrazione Richiedente rilevi l'esigenza di Attività di Disinfestazione in corso di esecuzione del contratto, queste verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato, al netto dei ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

8.2.1.1. 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 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.

- 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 thuringensis 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.

Attività di disinfestazione da processionarie del pino

- Intervento principale:

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

- Intervento secondario:

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

8.2.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie, che l'Amministrazione Richiedente potrà richiedere, sono costituite dagli interventi di

bonifica necessari solo in casi di infestazione e sono elencate nell' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento. Le Attività Straordinarie 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.

8.2.2.1. 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 pelletts. 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 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.

8.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere fornite all'Amministrazione Richiedente 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 Richiedente.

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 D.E.C. o Direttore Operativo, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del D.E.C. o Direttore Operativo 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 Richiedente e, quindi, previo accordo con il D.E.C. o Direttore Operativo, 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 D.E.C. o Direttore Operativo.

8.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

8.2.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

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

- delle tipologie di attività scelte dall'Amministrazione Richiedente;
- dalle superfici degli ambienti interessati dalle attività e indicate nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto";
- dei prezzi definiti nell' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi" 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, di cui all' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento";
- p_i è il prezzo unitario annuo a base d'asta per l' i -esima Attività Ordinaria (€/mq superficie da trattare/anno, N° pini da trattare/anno) di cui all' Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi", al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale ;
- q_i è la quantità relativa alla i -esima Attività Ordinaria (mq superficie da trattare, N° pini).

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario una aumento o una diminuzione delle prestazioni, il Canone dovrà essere adeguato. Di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

- qualora vi siano variazioni nella consistenze a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta (paragrafo 7.3).
- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione parziale dell'immobile.

Nel caso in cui l'Amministrazione Richiedente rilevi l'esigenza di Attività di Disinfestazione in corso di esecuzione del contratto, queste verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato, al netto dei ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Le singole attività svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate

8.2.4.2. 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 stanziato per singolo Lotto è riportato all'interno dell' "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;
- i è l' i -esima Attività Straordinaria di cui all' "Appendice 1 – Elenco attività" al presente documento";
- p_i è il prezzo unitario (€/mq superficie da trattare/intervento) dell' i -esima Attività Straordinaria, di cui all' "Allegato 14 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi", 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).

9. PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi sono di tre tipologie:

- i Prezzi predefiniti delle attività non remunerate €/ora;
- i Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora;
- i Prezzari predisposti dalle regioni e dalle province autonome territorialmente competenti e i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) “Prezzi Informativi dell’edilizia” 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 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 14 al Capitolato d’Oneri – Elenco prezzi”, 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);
 - Servizio di Disinfestazione.
- i corrispettivi Extra Canone relativi ai servizi di Pulizia e Disinfestazione , così come descritto nei precedenti paragrafi.

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 Prezzari predisposti dalle regioni e dalle province autonome territorialmente competenti e i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) “Prezzi Informativi dell’edilizia” 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 D.E.C. o Direttore Operativo, 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

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 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 da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate 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).

Per il corrispettivo relativo al presidio e alle attività programmate Integrative, Aggiuntive e Straordinarie (per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione €/ora), ferma restando la necessità di garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste, con riferimento ad operazioni di facile/media complessità, si richiede l'utilizzo di addetti con conoscenze e capacità tecnico-pratiche di base/adequate; pertanto verranno remunerati i corrispettivi relativi a profili idonei alla prestazione da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Resta inteso che, qualora per attività di più elevata complessità per la cui attuazione sono richieste specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche comunque acquisite, anche coordinando e sorvegliando attività svolte da altri lavoratori, o per particolari richieste dell'Amministrazione, potranno essere utilizzate figure professionali con qualifiche superiori che verranno remunerate con i corrispettivi relativi al livello di inquadramento.

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 25) dell'Appendice 2 allo Schema di Contratto - Penali, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dall'Amministrazione Richiedente.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

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 D.E.C. o Direttore Operativo, 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, pena l'applicazione della penale di cui al punto 24) dell' "Appendice 1 allo Schema di Contratto - Penali", attraverso apposite Check List per il controllo (rif. "Appendice 2 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 D.E.C. o Direttore Operativo.

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 D.E.C. o Direttore Operativo al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal D.E.C. o Direttore Operativo 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 2 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. e così definite per ogni singolo Lotto nell' "Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Dettaglio immobili e quantità per ciascun Lotto".

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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo, 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 6 - Dimensione del campione

(*) Si precisa che la *Tabella 6– 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 6.

Il D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 2 alle Specifiche tecniche integrative – Check-list pulizia". Il D.E.C. o Direttore Operativo è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il D.E.C. o Direttore Operativo 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_{nc_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 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività

All'interno dell'“Appendice 2 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 D.E.C. o Direttore Operativo (ISS_p) e da almeno 10 Utenti dell'Unità di Gestione (ISU_p).

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal D.E.C. o Direttore Operativo che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione Richiedente che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali oggetto dell'ispezioni.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal D.E.C. o Direttore Operativo 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 8 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal D.E.C. o Direttore Operativo determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_p secondo la seguente formula:

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

- ISS_p = Indicatore di soddisfazione del D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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:

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

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 9 - 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'Unità di Gestione 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 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 D.E.C. o Direttore Operativo relativo al Servizio di Disinfestazione.

L'indicatore ISS_D è determinato dai risultati di un questionario compilato dal D.E.C. o Direttore Operativo, come specificato nel Paragrafo 10.5.

10.3. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL D.E.C. O DIRETTORE OPERATIVO

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 D.E.C. o Direttore Operativo.

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 10 - Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal D.E.C. o Direttore Operativo determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_i secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

Dove:

- ISS_i = Indicatore di soddisfazione del D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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 D.E.C. o Direttore Operativo 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:

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

10.4. 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 dell'Unità di Gestione. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal D.E.C. o Direttore Operativo che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione Richiedente 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 11 - 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 Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

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

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

11. REPORTISTICA

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

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione Richiedente entro 30 (trenta) giorni dall'inizio dell'anno successivo alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto 27) 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 Richiedente 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 Richiedente.

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 il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto .

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione Richiedente 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 Richiedente 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 Richiedente 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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A., per conto del Ministero della Giustizia, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili del Ministero della Giustizia 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 s.m.i. - ID 2072

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Specifiche Tecniche Integrative

Pag. 49 di 52

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, 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 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 Richiedente 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 o Direttore Operativo nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto, 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 del D.E.C. o Direttore Operativo di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione Richiedente;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto, 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 Richiedente e delle disposizioni che saranno impartite dal D.E.C. o Direttore Operativo.

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 documentazione di gara, 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 alla documentazione di gara.

13.2.1.2. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI

L'Amministrazione Richiedente, attraverso persona idonea (D.E.C. o Direttore Operativo), 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 D.E.C. o Direttore Operativo, prima dell'inizio delle attività oggetto del

Contratto. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, il D.E.C. o Direttore Operativo 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 nella documentazione di gara, 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 Richiedente 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 Richiedente - 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 Richiedente 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 Richiedente i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali all'Amministrazione Richiedente deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza del Contratto, pena l'applicazione della penale di cui al punto 28) 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 Richiedente (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 4 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 l'Amministrazione Richiedente 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 Richiedente o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che l'Amministrazione Richiedente riterrà opportuno richiedere.