

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

RELATIVO ALLA PROCEDURA RISTRETTA PER L'ISTITUZIONE DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 50/2016 PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI AD USO UFFICIO



INDICE

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2.	PREMESSA E QUADRO NORMATIVO.....	4
	2.1.CATEGORIA MERCEOLOGICA	4
	2.2.APPALTI SPECIFICI	4
3.	GLOSSARIO	5
4.	OGGETTO.....	7
	4.1.VERBALE DI CONSEGNA	7
5.	STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	8
	5.1.STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
	5.2.STRUTTURA OPERATIVA	9
	5.2.1. DIVISE DEL PERSONALE	10
	5.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	10
	5.2.3. FORMAZIONE	10
6.	PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'	11
	6.1.IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE ..	11
	6.2.IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	11
7.	SERVIZI GESTIONALI.....	12
	7.1.SOPRALLUOGO, PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)	12
	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
	7.2.1. SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ.....	16
	7.3.COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA.....	16
	7.3.1. ACQUISIZIONE DATI	16
	7.3.2. RILIEVO E CENSIMENTO	17
	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.MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	21
8.	SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	21
	8.1.SERVIZIO DI PULIZIA	21
	8.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE	22
	8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE	26
	8.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	27
	8.1.4. ATTIVITÀ STRAORDINARIE	29



8.1.5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	31
8.1.6.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	36
8.2.	SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	36
8.2.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	37
8.2.1.1.	SPECIFICHE TECNICHE	38
8.2.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	40
8.2.2.1.	SPECIFICHE TECNICHE	40
8.2.3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	41
8.2.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	42
8.3.	SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	43
8.3.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE	43
8.3.2.	ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	49
8.3.3.	SPECIFICHE DEL SERVIZIO	49
8.3.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	50
9.	PREZZI DEI SERVIZI	51
9.1.	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI.....	51
9.2.	PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	51
9.3.	CORRISPETTIVI MANODOPERA	52
9.3.1.	CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE	52
10.	VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	52
10.1.	LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA	53
10.1.1.	INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IP _p)	53
10.1.2.	INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISS _p - ISU _p)	56
10.2.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	58
10.3.	LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	59
10.4.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	59
10.5.	DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	60
11.	REPORTISTICA	61
12.	MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	62
13.	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	62
13.1.	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO.....	62
13.2.	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	63
13.2.1.	SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	64
13.3.	ESECUZIONE DEI SERVIZI	65
13.4.	PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO.....	65



1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (di seguito, per brevità, anche “SDAPA”) per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili ad uso ufficio, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Luglio 2016	1.0	Prima Emissione	-

2. 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.

2.1. CATEGORIA MERCEOLOGICA

Il presente SDAPA si compone di un'unica categoria merceologica, relativa ai servizi di pulizia.

Si precisa che le Schede Tecniche, rese disponibili in fase di Appalto Specifico, potranno essere oggetto di aggiornamento e di integrazione durante la durata dello SDAPA.

I Fornitori potranno abilitarsi alla categoria merceologica oggetto del presente SDAPA, secondo quanto previsto dal Bando Istitutivo e dal Capitolato d'Oneri.

2.2. APPALTI SPECIFICI

Le Stazioni Appaltanti Richiedenti che intendono acquisire i servizi attraverso lo SDAPA indicano un apposito Appalto Specifico, scegliendo i servizi oggetto della procedura di acquisto in funzione delle destinazioni d'uso presenti all'interno dei propri immobili, le quantità ad esse necessarie e le relative basi d'asta, utilizzando le Schede Tecniche costituenti parte integrante della documentazione dell'Appalto Specifico.



3. GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, ecc.).
Attività Ordinarie	Quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.
Attività Integrative	Quelle attività che consentono di aumentare la frequenza delle attività ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.
Attività Aggiuntive	Attività specifiche, relative ai Servizi Operativi e non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.
Attività Straordinarie	Attività specifiche non programmabili, 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 richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura.
Contratto di Fornitura	L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016
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 dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di 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 dell'Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore delle Stazioni Appaltanti, le attività previste nel Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nelle Schede Tecniche.



Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Stazione Appaltante, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.
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 dalla Stazione Appaltante.
Responsabile del Servizio	La figura nominata dalla Stazione Appaltante, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
Servizi Opzionali	Ulteriori Servizi Operativi ordinabili dalle Stazioni Appaltanti rispetto al Servizio di Pulizia, quali il Servizio di Disinfestazione e il Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali.
Servizi Gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
Servizi Operativi	Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e i Servizi Opzionali.
Superficie netta	Per gli <u>ambienti interni</u> la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli <u>ambienti esterni</u> la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.
Unità di Gestione	Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.
Verbale di Consegna	Il verbale redatto dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico.
Verbale di Controllo	Elaborato, predisposto dal Fornitore, da consegnare mensilmente al Responsabile del Servizio, che si ottiene integrando il Piano Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.

Tabella 1 – Glossario



4. OGGETTO

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche tecniche minime per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale che, nell'ambito del presente SDAPA, potranno essere oggetto degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti Richiedenti.

Le Schede Tecniche contengono una sintesi del presente Capitolato, cui sono strettamente connesse e costituiranno la base per la predisposizione degli Appalti Specifici. 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 svolgerà 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

B Servizi Operativi:

- B1 Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti ordinari)
- B2 Disinfestazione
- B3 Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

I Servizi Operativi di cui al punto B sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra Canone. I servizi di cui ai punti B2 e B3 sono opzionali, ossia la Stazione Appaltante potrà decidere se inserirli o meno nel proprio Appalto Specifico valorizzando le corrispondenti Schede Tecniche a Sistema; non sarà possibile, invece, indire Appalti Specifici che abbiano ad oggetto i soli servizi opzionali di cui ai punti B2 e B3, né Appalti Specifici che prevedano Servizi Operativi remunerati esclusivamente attraverso l'Extra Canone.

Per i Servizi Gestionali di cui al punto A non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

4.1. VERBALE DI CONSEGNA

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata dei contratti.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e la Stazione Appaltante, 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 fosse posticipata, su richiesta del Responsabile del Servizio, la presa in carico dei relativi immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza degli immobili della Stazione Appaltante presi in carico dal Fornitore.

Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che la Stazione Appaltante metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto di Fornitura. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti



beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di consegna devono essere allegati il primo Piano Operativo delle Attività e il report in forma tabellare della consistenza (in termini di superficie) rilevata durante il Sopralluogo sulla base della quale sarà determinato il Canone come meglio descritto al paragrafo 7.1.

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 della Stazione Appaltante, presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, la Stazione Appaltante 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 la Stazione Appaltante eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito del Contratto di Fornitura (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center.

5. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante si devono dotare.

5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Stazione Appaltante, unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

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 afferenti le Schede Tecniche dell'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 dalle Stazioni Appaltanti.



Da parte della Stazione Appaltante viene nominato, invece, un **Responsabile del Servizio**, ovvero il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Servizio, 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 Capitolo 10 del presente Capitolato. Il Responsabile del Servizio, altresì, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività a Canone e alle Attività Extra Canone. Il Responsabile del Servizio nomina i responsabili che, per ogni immobile, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi. Tali nominativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività. Il Responsabile del Servizio potrebbe coincidere con il direttore dell'esecuzione nominato dalle singole Stazioni Appaltanti, fatto salvo quanto previsto dalle Linee Guida attuative del D.Lgs. n. 50/2016 dell'ANAC.

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 Capitolato Tecnico e nelle Schede Tecniche.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. 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 alla Stazione Appaltante 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 alle singole Stazioni Appaltanti la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte della Stazione Appaltante, 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 dalla Stazione Appaltante e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante 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 dalla Stazione Appaltante 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.

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.

La Stazione Appaltante 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 cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 22 febbraio 2011 (G.U. n. 64 del 19 marzo 2011) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili, disponibili alla pagina: <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#12>. La conformità ai requisiti minimi deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM 22 febbraio 2011.

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 dalla Stazione Appaltante.

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 della Stazione Appaltante.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture della Stazione Appaltante 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 della Stazione Appaltante impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della Stazione Appaltante. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti della Stazione Appaltante, 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 con specifici corsi professionali, previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto, specie quelli acquisiti da precedenti contratti di fornitura, devono essere formati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal verbale di consegna; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai Servizi oggetto del presente SDAPA, 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 della Stazione Appaltante 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;
- procedure e relative responsabilità nel caso in cui sia richiesto il NOS (Nulla Osta di Sicurezza) ovvero il NOSI (Nulla Osta di Segretezza Industriale) in ragione della tipologia di classificazione delle informazioni da trattare; il NOS deve essere richiesto per ogni dipendente interessato all'espletamento dei servizi in tali locali, indicando gli estremi del contratto, il livello di classifica e l'eventuale qualifica;
- quant'altro necessario.

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

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

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

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

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività, approvate dalla Stazione Appaltante e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio. Se la Stazione Appaltante 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 all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante nell'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 Responsabile del Servizio, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone.

6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal Responsabile del Servizio;
- segnalazione/proposta del Fornitore;



ogni segnalazione, richiesta o proposta dovrà pervenire via PEC, fax, o nelle modalità specificate dalla Stazione Appaltante.

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 alla Stazione Appaltante un preventivo di spesa compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa Stazione Appaltante.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i Prezzi definiti dalla Stazione Appaltante nella Scheda Tecnica delle Attività Straordinarie, i Prezzi dei Listini e i Prezzi della manodopera al netto dei ribassi offerti.

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari verranno remunerati facendo riferimento ai prezzi indicati nei Listini regionali o nazionali specificati dalla Stazione Appaltante al netto del ribasso offerto dal Fornitore.

È compito del Responsabile del Servizio 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, ecc.) 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 Responsabile del Servizio, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del Responsabile del Servizio 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 alla Stazione Appaltante 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 Responsabile del Servizio, 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 alla Stazione Appaltante.

Si precisa che le Attività Straordinarie verranno remunerate dalla Stazione Appaltante ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato in sede di Appalto Specifico dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

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

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

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

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo. Durante il Sopralluogo il Fornitore dovrà prendere atto delle consistenze indicate dalla Stazione Appaltante nelle apposite Schede Tecniche in fase di Appalto Specifico e riassumere tali consistenze, in termini di superfici, in forma tabellare (report).

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA). Quest'ultimo è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste della Stazione Appaltante previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.



Il POA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di Sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato alla Stazione Appaltante entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo per la condivisione dello stesso nei successivi 10 giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della Stazione Appaltante; la fase di condivisione, pari a 10 giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della Stazione Appaltante e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del Responsabile del Servizio, deve redigere e consegnare alla Stazione Appaltante una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 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.

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire alla Stazione Appaltante 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 Responsabile del Servizio verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze della Stazione Appaltante; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto.

La presentazione della versione finale del POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto di Fornitura. Il Fornitore deve consegnare il POA aggiornato mensilmente, entro il 5 di ogni mese; la consegna deve essere effettuata via e-mail, via fax, via brevi manu e/o secondo quanto richiesto dalla Stazione Appaltante. Con le stesse modalità il Responsabile del Servizio può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il POA potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del Responsabile del Servizio per particolari esigenze dell'utenza).

Il POA mensile si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Responsabile del Servizio. L'approvazione del POA da parte del Responsabile del Servizio può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste dalle Schede Tecniche;
- 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 dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Responsabile del Servizio per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività della Stazione Appaltante, 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 la Stazione Appaltante;
- identificare l'Unità di Gestione: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'/gli immobile/i e le relative aree oggetto dei servizi dell'Unità di Gestione quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (destinazioni d'uso



dell'edificio e delle sue parti), ecc.;

- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, ecc.;
- 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 dalla Stazione Appaltante 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 ordinati, quali la Disinfestazione e la Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle Schede Tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica.

Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

7.1.3. POA - SEZIONE ECONOMICA

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi. In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive così come definiti in fase di Appalto Specifico al netto dei ribassi offerti dunque remunerate attraverso un Canone mensile (salvo le circostanze descritte al paragrafo 8.1). Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie e/o per le Attività Integrative e/o Aggiuntive non richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore e da remunerare tramite il ricorso all'Extra Canone. Si precisa che l'ammontare del canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il Responsabile del Servizio in fase di sopralluogo.

7.1.4. POA - SEZIONE GESTIONALE

In tale sezione del POA, per ogni immobile o insieme di immobili dell'Unità di Gestione, 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 agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze della Stazione Appaltante. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con i responsabili di Uffici/Reparti/Strutture/Unità organizzative indicate dalla Stazione Appaltante stessa 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, compreso 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 per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio specificato al Capitolo 10.

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 giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Responsabile del Servizio.

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 Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio. In caso di approvazione il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

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

7.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività Straordinarie che verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti 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".

7.2.1. SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

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

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo 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.

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 della Stazione Appaltante. Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici, insieme al POA, alla Stazione Appaltante entro 90 giorni naturali e consecutivi dalla data firma del Verbale di Consegna

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 la Stazione Appaltante eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- consistenza immobiliare;
- suddivisione degli spazi in piani e locali;
- aree e cubatura;
- dati urbanistici;
- destinazioni d'uso;
- 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 dalla Stazione Appaltante nelle Schede Tecniche.

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 destinazione d'uso 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 destinazione d'uso;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione apparecchi sanitari nei servizi.

Se a seguito del rilievo risultano variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici poste a base d'asta dalla Stazione Appaltante seguirà un adeguamento del canone, in seguito a verifica in contraddittorio tra il Gestore del Servizio e il Responsabile del Servizio dei dati prodotti in Anagrafica Architettonica in merito alle superfici.

7.3.3. RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI GRAFICI ED ALFANUMERICI

Contestualmente all'attività di rilievo il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata.

L'attività di restituzione prevede le planimetrie delle parti dell'edificio oggetto del servizio.

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

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 alla Stazione Appaltante.

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;
- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- 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 alle Stazioni Appaltanti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura.

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 la Stazione Appaltante 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.

7.4.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza.

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

- a) richieste di 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 dalla Stazione Appaltante al momento della predisposizione 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 definisce il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, 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 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

Tabella 2 – Livelli di priorità

Il sopralluogo deve essere iniziato dal momento della ricezione della chiamata entro il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità dell'intervento. Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio dell'esecuzione delle attività, quest'ultima che è necessario effettuare può essere classificata come:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Responsabile del Servizio atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere effettuate entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere effettuate entro 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere effettuate entro 60 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

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, entro 48 ore, un preventivo da sottoporre all'approvazione del Responsabile del Servizio, così come descritto al Paragrafo 6.2.

7.4.2. TRACKING RICHIESTE

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

Il personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center, 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 della Stazione Appaltante si intendono il Responsabile del Servizio ed i suoi delegati.

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 procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come di seguito indicato:

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di 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, ecc.);• tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;• livello di priorità;• 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;



	<ul style="list-style-type: none">• 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. 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 DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

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

- Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento dei rifiuti ordinari)
- Servizio di Disinfestazione
- Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

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

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

8.1. SERVIZIO DI PULIZIA

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

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- **Attività Ordinarie**, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone, relative alla pulizia delle Aree Omogenee da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni riportate al paragrafo successivo;
- **Attività Integrative**, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone quando indicate dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura all'interno delle Schede Tecniche oppure richieste in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico (in tal caso è necessario ricorrere all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico);
- **Attività Aggiuntive**, relative ad attività specifiche non comprese tra le Attività Ordinarie, ma da effettuarsi con una determinata periodicità, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone quando indicate dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura all'interno delle Schede Tecniche oppure richieste in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico (in tal caso è necessario ricorrere all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico);



- **Attività Straordinarie**, costituite da attività spot programmabili e non, possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento, remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico.

8.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire e le relative frequenze. In fase di Appalto Specifico la Stazione Appaltante valorizzerà solamente le aree omogenee presenti nei propri immobili per i quali si richiede il servizio di pulizia. Nella tabella seguente vengono individuate le Aree Omogenee e gli ambienti che comprendono:

Aree Omogenee	Ambienti costituenti le aree omogenee
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area tipo 2 – Spazi Connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area tipo 3 - Servizi Igienici	Bagni, antibagni, infermerie, ...
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 – Aree Esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, ...

Tabella 5 – Aree Omogenee

Per eventuali altre tipologie di ambienti presenti negli immobili, ma non previsti nelle Schede Tecniche, la Stazione Appaltante può procedere per analogia scegliendo la Scheda Tecnica dell'ambiente assimilabile.

L'Area omogenea **Mense** dovrà essere valorizzata solo se la pulizia non è già compresa nel servizio di ristorazione.

Le attività ordinarie giornaliere si intendono erogate per 5 giorni a settimana. Qualora la Stazione Appaltante intenda acquistare il servizio per un numero di giorni a settimana superiore potrà ricorrere, al coefficiente correttivo al fine di tener conto anche di tali incrementi, nella determinazione del canone secondo la formula suggerita di seguito.

$$C_{AO} = \frac{\sum_{i=1}^n (m_i \times p_i \times q_i \times s_i)}{12}$$

dove:

m_i = numero di mesi annui di erogazione del servizio sull'area omogenea i-esima (es. 10 mesi, 11 mesi oppure 12 mesi)

n = numero di aree omogenee oggetto del servizio;

p_i = prezzo unitario (€/mq) del servizio per l'i-esima area omogenea, al netto del ribasso offerto;

q_i = metri quadrati di superficie netta relativi alla i-esima area omogenea;



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 6gg, $s_i = 1,26$ per 7gg)

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

Di seguito si riportano in tabella le Attività Ordinarie per ciascuna Area Omogenea. In fase di Appalto Specifico per ciascuna Area Omogenea la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario che tenga conto delle frequenze presenti nello Standard definito per ciascuna Area Omogenea come riportato nella seguente Tabella 6; il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le 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", riportata nella seguente tabella, si intende con fornitura dei prodotti da parte della Stazione Appaltante.

Area Omogenea tipo 1 - UFFICI	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	G
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	G
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	G
Detersione pavimenti	S
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	S/2
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellere e verticali lavabili)	S/2
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	2S
Spazzatura a umido pavimenti	S/4
Detersione porte in materiale lavabile	M
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	3M
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	3M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	3M
Spolveratura a umido arredi parti alte	3M
Deragnatura	M
Area Omogenea tipo 2 - SPAZI CONNETTIVI	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	G
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	G
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	G
Detersione pavimenti	S/2
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	G
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellere e verticali lavabili)	S/2
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	2S
Spazzatura a umido pavimenti	S/3
Detersione porte in materiale lavabile	M



Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	3M
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	3M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	3M
Spolveratura a umido arredi parti alte	3M
Deragnatura	M
Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidatura ottoni, targhe, cornici, piastre, maniglie e zoccoli, ecc.	M
Spolveratura ringhiere scale	M
Area Omogenea tipo 3 - SERVIZI IGIENICI	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	G
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	G
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	G
Detersione e disinfezione pavimento	G
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (interruttori, pulsantiere, maniglie, ecc)	2S
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	S
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	2S
Detersione porte in materiale lavabile	S/2
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	3M
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	3M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	3M
Spolveratura a umido arredi parti alte	3M
Deragnatura	M
Detersione e disinfezione sanitari	G
Pulizia di specchi e mensole	G
Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	G
Pulitura distributori igienici	S/2
Disincrostazione dei sanitari	S
Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	M
Area Omogenea tipo 4 - AREE TECNICHE	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	S
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	S
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	2S
Detersione pavimenti	3M
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	2M
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	2M
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	2M
Spazzatura a umido pavimenti	2S
Detersione porte in materiale lavabile	2M
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	6M



Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	6M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	6M
Spolveratura a umido arredi parti alte	6M
Deragnatura	M
Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc.)	A
Area Omogenea tipo 5- AREE POLIFUNZIONALI	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	G
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	G
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	S/2
Detersione pavimenti	M
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	M
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	M
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	3M
Spazzatura a umido pavimenti	S
Detersione porte in materiale lavabile	M
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	3M
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	3M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	3M
Spolveratura a umido arredi parti alte	3M
Deragnatura	3M
Area Omogenea tipo 6 - MENSE	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	G
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	G
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	G
Detersione pavimenti	G
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	G
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	G
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	S
Detersione porte in materiale lavabile	S
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	3M
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	3M
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	S
Spolveratura a umido arredi parti alte	M
Deragnatura	2S
Spolveratura e lavaggio banconi self service, contenitori posate, contenitori, vassoi, ecc.	G
Spolveratura e lavaggio contenitori olio, aceto, sale, ecc.	G
Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	S



Area Omogenea tipo 7 - AREE ESTERNE NON A VERDE	UNITA' DI MISURA(€/MQ)
PRESTAZIONI	Standard
Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, carta, barattoli e altri ingombri	G
Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	G
Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie	M
Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e coperture da escrementi piccioni	2S
Pulizia scale esterne di sicurezza	M
Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.	M
Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dell'imboccatura degli stessi	M

Tabella 6 – Attività Ordinarie di Pulizia

LEGENDA:

G=gioraliero, S/4=quattro volte a settimana, S/3=tre volte a settimana, S/2=due volte a settimana, S=una volta a settimana, 2S=ogni due settimane, M=mensile, 2M=bimestrale, 3M=trimestrale, 4M=quadrimestrale, 6M=semestrale, A=annuale.

8.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE

La Stazione Appaltante, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere Attività Integrative ossia specifiche attività, già previste tra le Attività Ordinarie con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse. Le Attività Integrative sono remunerate con un corrispettivo a Canone se richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non rilevi l'esigenza di Attività Integrative al momento dell'indizione dell'Appalto Specifico, le medesime Attività Integrative potranno essere richieste anche in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico e verranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Di seguito si riportano in tabella le Attività Integrative che la Stazione Appaltante potrà richiedere attraverso il Sistema nell'apposita Scheda Tecnica. In fase di Appalto Specifico per ciascuna Attività Integrativa la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario (anche se non ne prevede l'utilizzo immediato ossia preveda solo un importo Extra Canone da erodere eventualmente successivamente); 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.

Ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali Attività Integrative erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole Attività Integrative svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

ATTIVITA' INTEGRATIVE		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PI 01	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc.)	EURO/MQ
PI 02	Detersione e disinfezione pavimento	EURO/MQ
PI 03	Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	EURO/MQ



PI 04	Detersione pavimenti	EURO/MQ
PI 05	Detersione porte in materiale lavabile	EURO/MQ
PI 06	Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	EURO/MQ
PI 07	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie	EURO/MQ
PI 08	Pulizia delle aree esterne a verde da piccoli rifiuti, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PI 09	Pulizia di specchi e mensole	EURO/MQ
PI 10	Pulizia e disinfezione, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	EURO/MQ
PI 11	Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e coperture da escrementi piccioni	EURO/MQ
PI 12	Rimozione macchie e impronte da pavimenti	EURO/MQ
PI 13	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	EURO/MQ
PI 14	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili altezza operatore	EURO/MQ
PI 15	Spazzatura a umido pavimenti	EURO/MQ
PI 16	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	EURO/MQ
PI 17	Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, foglie, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PI 18	Spolveratura a umido arredi parti alte	EURO/MQ
PI 19	Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	EURO/MQ
PI 20	Spolveratura ringhiera scale	EURO/MQ
ATTIVITA' INTEGRATIVE A TARIFFA ORARIA		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PIO 01	Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dell'imboccatura degli stessi	EURO/ORA
PIO 02	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	EURO/ORA
PIO 03	Deragnatura	EURO/ORA
PIO 04	Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	EURO/ORA
PIO 05	Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi	EURO/ORA
PIO 06	Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	EURO/ORA
PIO 07	Disincrostazione dei sanitari	EURO/ORA
PIO 08	Pulitura distributori igienici	EURO/ORA
PIO 09	Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidatura ottoni, targhe, cornici, piastre, maniglie e zoccoli, ecc.	EURO/ORA
PIO 10	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.	EURO/ORA
PIO 11	Pulizia scale esterne di sicurezza	EURO/ORA
PIO 12	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	EURO/ORA
PIO 13	Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	EURO/ORA
PIO 14	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	EURO/ORA
PIO 15	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	EURO/ORA

Tabella 7 – Attività Integrative di Pulizia

8.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

La Stazione Appaltante ha la possibilità di richiedere, anche su proposta del Fornitore, Attività Aggiuntive ossia specifiche attività periodiche, non comprese tra le Attività Ordinarie.

Inoltre la Stazione Appaltante può richiedere, quale Attività Aggiuntiva, il Presidio di Pulizia secondo le specifiche



indicate nel seguente paragrafo.

Le Attività Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone se previste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non rilevi l'esigenza di Attività Aggiuntive al momento dell'indizione dell'Appalto Specifico, tali attività potranno essere richieste anche in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico e verranno remunerate ricorrendo all'importo Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

Di seguito si riportano in tabella le Attività Aggiuntive che la Stazione Appaltante potrà richiedere attraverso il Sistema nell'apposita Scheda Tecnica. In fase di Appalto Specifico per ciascuna Attività Aggiuntiva la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario (anche se non ne prevede l'utilizzo immediato ossia preveda solo un importo Extra Canone da erodere eventualmente successivamente); il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Aggiuntive remunerate Euro/mq ed un ribasso separato e distinto sulle attività remunerate Euro/ora in virtù della particolarità legata al costo della manodopera.

Ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali Attività Aggiuntive erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole Attività Aggiuntive svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

ATTIVITA' AGGIUNTIVE		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PA 01	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	EURO/MQ
PA 02	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc....)	EURO/MQ
PA 03	Aspirazione/battitura pavimenti tessili	EURO/MQ
PA 04	Aspirazione/battitura stuoie e zerbini	EURO/MQ
PA 05	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	EURO/MQ
PA 06	Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati	EURO/MQ
PA 07	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PA 08	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PA 09	Detersione a fondo dei pavimenti	EURO/MQ
PA 10	Detersione controsoffitti	EURO/MQ
PA 11	Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte	EURO/MQ
PA 12	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)	EURO/MQ
PA 13	Detersione tapparelle e persiane esterne, scuri	EURO/MQ
PA 14	Detersione verticali lavabili (pareti lavabili, pareti attrezzate, ecc.)	EURO/MQ
PA 15	Disinfezione (bagni, spogliatoi, locali infermeria ed ambulatori, punti ristoro e altre zone ad alto affollamento)	EURO/MQ
PA 16	Pulizia bacheche (interno ed esterno)	EURO/MQ
PA 17	Pulizia pareti ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PA 18	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PA 19	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PA 20	Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PA 21	Sanificazione dei punti di raccolta rifiuti	EURO/MQ
PA 22	Spolveratura a umido scaffali di librerie/biblioteche	EURO/MQ
PA 23	Spolveratura a umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	EURO/MQ



PA 24	Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane, scuri	EURO/MQ
PA 25	Pulizia delle aree esterne a verde da piccoli rifiuti, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
ATTIVITA' AGGIUNTIVE A TARIFFA ORARIA		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PAO 1	Attività di presidio	EURO/ORA
PAO 2	Aspirazione e pulitura libri	EURO/ORA
PAO 3	Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili	EURO/ORA
PAO 4	Lucidatura di parti cromate	EURO/ORA
PAO 5	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.	EURO/ORA
PAO 6	Rimozione di tutti i volumi dagli scaffali di librerie/biblioteche con successivo riposizionamento	EURO/ORA

Tabella 8 – Attività Aggiuntive di Pulizia

8.1.3.1. PRESIDIO DI PULIZIA

Per Presidio di Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze della Stazione Appaltante, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dalla Stazione Appaltante - devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti, ovvero a particolari evenienze legate al solo Servizio di Pulizia.

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

La Stazione Appaltante 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.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio non può svolgere attività programmate di pulizia comprese nel Canone. Il Presidio di Pulizia, qualora richiesto, è remunerato con un corrispettivo a Canone determinato sulla base del ribasso offerto dal Fornitore in sede di Appalto Specifico per le Attività Aggiuntive remunerate Euro/ora tra cui è compresa la voce di costo "Attività di presidio" (Tabella 8).

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 della Stazione Appaltante e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare preventivo espressamente autorizzato dal Responsabile del Servizio, fatti salvi gli interventi indifferibili di cui al par. 6.2 del Capitolato.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste della Stazione Appaltante.

Di seguito si riportano in tabella le Attività Straordinarie che la Stazione Appaltante potrà richiedere. In fase di Appalto Specifico per ciascuna voce di Attività Straordinaria la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario a base d'asta. 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 Listini regionali o nazionali indicati dalla Stazione Appaltante da utilizzarsi in caso di eventuali noli di attrezzature.



Ai fini della remunerazione delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

ATTIVITA' STRAORDINARIE		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PR01	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	EURO/MQ
PR02	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, ecc....)	EURO/MQ
PR03	Aspirazione/battitura pavimenti tessili	EURO/MQ
PR04	Aspirazione/battitura stuoie e zerbini	EURO/MQ
PR05	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	EURO/MQ
PR06	Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati	EURO/MQ
PR07	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PR08	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PR09	Detersione a fondo dei pavimenti	EURO/MQ
PR10	Detersione controsoffitti	EURO/MQ
PR11	Detersione e disinfezione pavimento	EURO/MQ
PR12	Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	EURO/MQ
PR13	Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte	EURO/MQ
PR14	Detersione pavimenti	EURO/MQ
PR15	Detersione porte in materiale lavabile	EURO/MQ
PR16	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrature continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)	EURO/MQ
PR17	Detersione tapparelle e persiane esterne, scuri	EURO/MQ
PR18	Detersione verticali lavabili (pareti lavabili, pareti attrezzate, ecc.)	EURO/MQ
PR19	Disinfezione (bagni, spogliatoi, locali infermeria ed ambulatori, punti ristoro e altre zone ad alto affollamento)	EURO/MQ
PR20	Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	EURO/MQ
PR21	Lavaggio pavimentazione aree esterne	EURO/MQ
PR22	Pulizia bacheche (interno ed esterno)	EURO/MQ
PR23	Pulizia delle aree esterne a verde da piccoli rifiuti, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PR24	Pulizia di specchi e mensole	EURO/MQ
PR25	Pulizia e disinfezione, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	EURO/MQ
PR26	Pulizia pareti ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PR27	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PR28	Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e coperture da escrementi piccioni	EURO/MQ
PR29	Rimozione macchie e impronte da pavimenti	EURO/MQ
PR30	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	EURO/MQ
PR31	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili altezza operatore	EURO/MQ
PR32	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PR33	Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PR34	Sanificazione dei punti di raccolta rifiuti	EURO/MQ



PR35	Spazzatura a umido pavimenti	EURO/MQ
PR36	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	EURO/MQ
PR37	Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, foglie, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PR38	Spolveratura a umido arredi parti alte	EURO/MQ
PR39	Spolveratura a umido scaffali di librerie/biblioteche	EURO/MQ
PR40	Spolveratura a umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	EURO/MQ
PR41	Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc)	EURO/MQ
PR42	Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane, scuri	EURO/MQ
PR43	Spolveratura ringhiera scale	EURO/MQ
ATTIVITA' STRAORDINARIE A TARIFFA ORARIA		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
PRO 01	Aspirazione e pulitura libri	EURO/ORA
PRO 02	Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dell'imboccatura degli stessi	EURO/ORA
PRO 03	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	EURO/ORA
PRO 04	Deragnatura	EURO/ORA
PRO 05	Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	EURO/ORA
PRO 06	Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili	EURO/ORA
PRO 07	Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi	EURO/ORA
PRO 08	Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	EURO/ORA
PRO 09	Disincrostazione dei sanitari	EURO/ORA
PRO 10	Lucidatura di parti cromate	EURO/ORA
PRO 11	Pulitura distributori igienici	EURO/ORA
PRO 12	Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidatura ottoni, targhe, cornici, piastre, maniglie e zoccoli, ecc.	EURO/ORA
PRO 13	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.	EURO/ORA
PRO 14	Pulizia scale esterne di sicurezza	EURO/ORA
PRO 15	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	EURO/ORA
PRO 16	Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	EURO/ORA
PRO 17	Rimozione di tutti i volumi dagli scaffali di librerie/biblioteche con successivo riposizionamento	EURO/ORA
PRO 18	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	EURO/ORA
PRO 19	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	EURO/ORA

Tabella 9 – Attività Straordinarie di Pulizia

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. E' cura del Responsabile del Servizio comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Operativo delle Attività; il Responsabile del Servizio 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, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

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

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

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 della Stazione Appaltante ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini regionali o nazionali di riferimento indicati nell'apposita Scheda Tecnica dalla Stazione Appaltante, al netto del ribasso offerto.

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

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate 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. Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi dell'area omogenea "uffici" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve, inoltre, provvedere al rifornimento presso i servizi igienici del materiale igienico sanitario messo a disposizione dalla Stazione Appaltante (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, ecc.).

Il Fornitore deve inoltre fornire, qualora prevista dal Comune in cui è erogato il servizio, 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 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 la Stazione Appaltante, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività. E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dalla Stazione Appaltante per la spolveratura a secco di opere artistiche.

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 della Stazione Appaltante.

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.

8.1.3.1 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 battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura 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;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo 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 e deodoranti;
- la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti 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 evitino che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui al Piano d'Azione Nazionale sul *Green Public Procurement* (di seguito, "PANGPP"), allegato al DM 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#10>).

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 PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012;



Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso la Stazione Appaltante. Il Fornitore deve, unitamente al POA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti detergenti che fornirà indicando il produttore, il nome 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, 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 al PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012, 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. Il Fornitore, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel Europeo né delle altre etichette ambientali come sopra specificate, dovrà presentare, qualora richiesto, alla Stazione Appaltante 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 ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori ecc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso la Stazione Appaltante. Il Fornitore deve, unitamente al primo POA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute 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 al PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012.

Il fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali è stata compilata la dichiarazione di cui all'Allegato B al PANGPP.

La Stazione Appaltante potrà richiedere al fornitore 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 al paragrafo 6.2 del PANGPP.

- 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 PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori ecc.) 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.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso la Stazione Appaltante. Il Fornitore deve, unitamente al POA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza 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 PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012.

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 al primo POA anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.

Il fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali è stata compilata la dichiarazione di cui all'Allegato B del PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012.

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 paragrafo 6.2 del PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012.

- qualora sia prevista a carico del Fornitore oltre al posizionamento anche la fornitura di prodotti di carta tessuto (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso ecc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta.

Il rispetto di quanto dichiarato essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso la Stazione Appaltante. Il Fornitore deve, unitamente al primo POA, presentare l'elenco dei prodotti che fornirà indicando il produttore, il nome 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 in carta-tessuto, non in possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali di Tipo I, presunti conformi, il fornitore è tenuto a fornire alla Stazione Appaltante aggiudicatrice le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

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

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica della Stazione Appaltante).

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 della Stazione Appaltante.



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 dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. Le Attività Straordinarie nonché le Attività Integrative e Aggiuntive richieste dalla Stazione Appaltante in corso di esecuzione e non già in fase di indizione della procedura verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

8.1.6.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Il Canone mensile (C) è determinato dalla somma di un Canone per le Attività Ordinarie (C_{AO}), di un eventuale Canone per le Attività Integrative (C_{AI}) e di un eventuale Canone per le Attività Aggiuntive (C_{AA}):

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

Il canone è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- frequenza delle attività;
- mq di superficie netta per area omogenea;
- prezzi unitari posti a base d'asta;
- numero di giorni a settimana per cui si richiede il servizio (5/7, 6/7 o 7/7)
- prezzi unitari di eventuali Attività Integrative e Aggiuntive;
- numero di mesi di erogazione del servizio.

8.1.6.2. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale. In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

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

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, ecc.), delle aree esterne, dei giardini e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, ecc.).

Dovranno essere eseguite, su richiesta della Stazione Appaltante, le seguenti tipologie di attività:

- 1) derattizzazione;
- 2) disinfestazione da blatte;



- 3) disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi;
- 4) disinfestazione da mosche;
- 5) disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci, simulidi;
- 6) trattamento repellente da rettili;
- 7) disinfestazione da processionaria del pino.

8.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Di seguito vengono riportate le specifiche delle Attività Ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti. La periodicità e la stagionalità degli interventi sono indicate in tabella. In fase di Appalto Specifico per ciascun intervento la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario che tenga conto delle frequenze predefinite; il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le attività.

DERATTIZZAZIONE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Ispezione	Una tantum
Istallazione contenitori esca e trappole	Una tantum
Controllo e Monitoraggio: controllo delle esche e trappole	M
DISINFESTAZIONE DA BLATTE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Ispezione	Una tantum
Istallazione trappole a collante	Una tantum
Controllo e Monitoraggio: controllo delle trappole	M
DISINFESTAZIONE INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Aree interne: istallazione e sostituzione delle esche/trappole	M
DISINFESTAZIONE INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Aree esterne: disposizione esche in granuli	M
DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Aree esterne: interventi antilarvali	14
DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Aree esterne: disinfestazione adulticida	5
DISINFESTAZIONE DA MOSCHE	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Fornitura e Istallazione Lampade	Una tantum
Controllo lampade e sostituzione collante	M



TRATTAMENTO DETERRENTE DA RETTILI	UNITA' DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Deposizione disabitante	2
DISINFESTAZIONE DA PROCESSIONARIA DEL PINO (da 1 a 5 pini)	UNITA' DI MISURA (Euro/pino/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Intervento principale	1
Intervento secondario e eventuale rimozione nidi	1
DISINFESTAZIONE DA PROCESSIONARIA DEL PINO (da 6 a 10 pini)	UNITA' DI MISURA (Euro/pino/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Intervento principale	1
Intervento secondario e eventuale rimozione nidi	1
DISINFESTAZIONE DA PROCESSIONARIA DEL PINO (oltre 11 pini)	UNITA' DI MISURA (Euro/pino/anno)
DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO INTERVENTI ANNUI
Intervento principale	1
Intervento secondario e eventuale rimozione nidi	1

Tabella 10 – Attività Ordinarie di Disinfezione

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 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 alla Stazione Appaltante. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia alla Stazione Appaltante. 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.



NB: 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:

la verifica visiva mensile è finalizzata 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 mappa fornita in copia alla Stazione Appaltante. L'attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.

NB: 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 blatte:

l'attività di controllo e monitoraggio 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 alla Stazione Appaltante esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

NB: 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, simuliidi

Interventi antilarvali:

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

Interventi adulticida:

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

Attività di disinfestazione da mosche

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



piastre collanti:

le trappole devono essere fornite, installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili della Stazione Appaltante. Le trappole sono numerate e riportate in pianta.

NB: 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 consigliati massimo 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 sono costituite dagli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione. Di seguito si riportano in tabella le Attività Straordinarie che la Stazione Appaltante potrà richiedere attraverso il Sistema nell'apposita Scheda Tecnica. In fase di Appalto Specifico per ciascuna Attività Straordinaria la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario; il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutte le Attività Straordinarie.

ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
CODICE	VOCE	UNITA' DI MISURA
DR 01	Intervento di derattizzazione con rodenticidi	EURO/MQ/SUP. DA TRATTARE/ANNO
DR 02	Disinfestazione - bonifica da blatte	EURO/MQ/SUP. DA TRATTARE/ANNO
DR 03	Disinfestazione- bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)	EURO/MQ/SUP. DA TRATTARE/ANNO
DR 04	Disinfestazione – bonifica da mosche	EURO/MQ/SUP. DA TRATTARE/ANNO

Tabella 11 – Attività Straordinarie di Disinfestazione

8.2.2.1. SPECIFICHE TECNICHE

Intervento di derattizzazione con rodenticidi

Se dalle attività programmate di controllo risulta che le esche sono state mangiate o ci sono catture di ratti, le esche



virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, ecc.

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 alla Stazione Appaltante 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 della Stazione Appaltante.

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

I prodotti utilizzati dal Fornitore, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui al paragrafo 6.2 dell'allegato al DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) disponibile sul sito web [http://www.minambiente.it/menu/menu_ministero/Criteri Ambientali Minimi.html](http://www.minambiente.it/menu/menu_ministero/Criteri_Ambientali_Minimi.html). Il rispetto dei requisiti è comprovato secondo le modalità di verifica riportate nello stesso Decreto.

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

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Responsabile del Servizio, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Responsabile del Servizio 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 della Stazione Appaltante e, quindi, previo accordo con il Responsabile del Servizio, 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 Responsabile del Servizio.

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 dalla Stazione Appaltante;
- dalle superfici degli ambienti interessati dalle attività;
- dei prezzi definiti dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico e ribassati in fase di confronto concorrenziale dal Fornitore.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante non rilevi l'esigenza di Attività di Disinfestazione al momento dell'indizione dell'Appalto Specifico, potrà richiederle in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico e verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle attività erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali attività. 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 dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole Attività Straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

8.3. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il trattamento (smaltimento definitivo o recupero) presso strutture autorizzate, dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte delle Stazioni Appaltanti da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente Capitolato.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

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

Nel POA devono pertanto essere indicati:

- tipologia di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero;
- quantitativo di rifiuti per tipologia;
- numero, dimensione e localizzazione dei depositi temporanei;
- numero e tipo di contenitori necessari;
- localizzazione degli stessi in apposite planimetrie o indicazione dell'area rifiuti dedicata;
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

La tipologia di rifiuti ed il quantitativo annuo da smaltire deve essere coerente con i dati storici dell'ultimo triennio. Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

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

8.3.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie comprendono il ritiro, il trasporto e lo smaltimento delle tipologie di rifiuti speciali indicati nella



tabella di seguito. La Stazione Appaltante dovrà indicare attraverso il Sistema, nell'apposita Scheda Tecnica, la tipologia di rifiuti speciali necessari al proprio fabbisogno. In fase di Appalto Specifico la Stazione Appaltante dovrà indicare un prezzo unitario per ciascuna tipologia di rifiuto speciale indicato in Tabella 12, comprendente la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti, nonché la fornitura in comodato d'uso di cassoni, fusti in metallo, cargopallet e cisternette.

In particolare rientrano tra le Attività Ordinarie:

1. fornitura e distribuzione contenitori,
2. confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto,
3. smaltimento dei rifiuti,
4. assistenza alla Stazione Appaltante.

ATTIVITA' ORDINARIE		
CODICE CER	VOCE	UNITÀ DI MISURA
060101	Acido solforico ed acido solforoso	Euro/Kg
060102	Acido cloridrico	Euro/Kg
060105	Acido nitrico e acido nitroso	Euro/Kg
060106	Altri acidi	Euro/Kg
060204	Idrossido di sodio e di potassio	Euro/Kg
060205	Altre basi	Euro/Kg
060313	Sali e loro soluzioni, contenenti metalli pesanti	Euro/Kg
060314	Sali e loro soluzioni, diversi da 06 03 11 e 06 03 13	Euro/Kg
060404	Rifiuti contenenti mercurio	Euro/Kg
060405	Rifiuti contenenti altri metalli pesanti	Euro/Kg
070103	Solventi organici alogenati, soluzioni lavaggio e acque madri	Euro/Kg
070104	Altri solventi organici, soluzioni lavaggio e acque madri	Euro/Kg
070111	Fanghi dal trattamento in loco degli effluenti contenenti sost pericolose	Euro/Kg
070509	Residui di filtrazione ed assorbenti esauriti alogenati	Euro/Kg
070510	Altri residui di filtrazione e assorbenti esauriti	Euro/Kg
070599	Rifiuti speciali non pericolosi non specificati altrimenti	Euro/Kg
070601	Soluzioni acquose di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
070604	Altri solventi organici, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
070701	Soluzioni acquose di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
070703	Solventi organici alogenati, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
070704	Altri solventi organici alogenati, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
070710	Altri residui di filtrazione e assorbenti esauriti	Euro/Kg
080317	Toner per stampa esauriti, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg



080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	Euro/Kg
090101	Soluzioni di sviluppo fotografico e attivanti a base acquosa	Euro/Kg
090103	Soluzioni di sviluppo fotografico a base di solventi	Euro/Kg
090104	Soluzioni fissative	Euro/Kg
090107	Carta e pellicole per fotografia, contenenti argento o composti dell'argento	Euro/Kg
090108	Carta e pellicole per fotografia, non contenenti argento o composti dell'argento	Euro/Kg
120101	Limatura e trucioli di materiali ferrosi	Euro/Kg
120103	Limatura e trucioli di materiali non ferrosi	Euro/Kg
120105	Limatura e trucioli di materiali plastici	Euro/Kg
120112	Cere e grassi esauriti	Euro/Kg
120199	Rifiuti speciali non pericolosi non specificati altrimenti	Euro/Kg
120301	Soluzioni acquose di lavaggio	Euro/Kg
130105	Emulsioni non clorate	Euro/Kg
130204	Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, clorurati	Euro/Kg
130205	Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	Euro/Kg
130206	Scarti di olio sintetico per motori, ingranaggi e lubrificazione	Euro/Kg
130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	Euro/Kg
150101	Imballaggi in carta e cartone	Euro/Kg
150102	Imballaggi in plastica	Euro/Kg
150103	Imballaggi in legno	Euro/Kg
150104	Imballaggi metallici	Euro/Kg
150105	Imballaggi in materiali compositi	Euro/Kg
150106	Imballaggi in materiali misti	Euro/Kg
150107	Imballaggi in vetro	Euro/Kg
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	Euro/Kg
150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	Euro/Kg
150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da 15 02 02	Euro/Kg
160103	Pneumatici fuori uso	Euro/Kg
160107	Filtri dell'olio	Euro/Kg
160209	Trasformatori e condensatori contenenti PCB	Euro/Kg
160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	Euro/Kg
160212	Apparecchiature fuori uso, contenenti amianto in fibre libere	Euro/Kg
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da 16 02 09 e 16 02 12	Euro/Kg
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	Euro/Kg
160215	Componenti pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso	Euro/Kg
160216	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	Euro/Kg



160303	Rifiuti inorganici, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
160304	Rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	Euro/Kg
160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
160306	Rifiuti organici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05	Euro/Kg
160504	Gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
160505	Gas in contenitori a pressione, diversi da quelli di cui alla voce 16 05 04	Euro/Kg
160506	Sostanze chimiche di laboratorio con sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	Euro/Kg
160507	Sostanze chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Euro/Kg
160508	Sostanze chimiche organiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Euro/Kg
160509	Sostanze chimiche di scarto diverse da quelle di cui alle voci 16 05 06, 16 05 07 e 16 05 08	Euro/Kg
160601	Batterie al piombo	Euro/Kg
160602	Batterie al nichel-cadmio	Euro/Kg
160603	Batterie contenenti mercurio	Euro/Kg
160604	Batterie alcaline (tranne 16 06 03)	Euro/Kg
160605	Altre batterie ed accumulatori	Euro/Kg
160606	Elettroliti di batterie ed accumulatori, oggetto di raccolta differenziata	Euro/Kg
170101	Cemento	Euro/Kg
170103	mattonelle e ceramiche	Euro/Kg
170107	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diverse da 17 01 06	Euro/Kg
170201	Legno	Euro/Kg
170202	Vetro	Euro/Kg
170203	Plastica	Euro/Kg
170301	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone	Euro/Kg
170302	Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	Euro/Kg
170303	Catrame di carbone e prodotti contenenti catrame	Euro/Kg
170401	Rame, bronzo, ottone	Euro/Kg
170402	Alluminio	Euro/Kg
170403	Piombo	Euro/Kg
170405	Ferro e acciaio	Euro/Kg
170407	Metalli misti	Euro/Kg
170409	Rifiuti metallici contaminati da sostanze pericolose	Euro/Kg
170411	Cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	Euro/Kg
170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 17 05 03	Euro/Kg
170601	Materiali isolanti contenenti amianto	Euro/Kg
170605	Materiali da costruzione contenenti amianto	Euro/Kg



170903	Altri rifiuti dell'attività di costruzione e demolizione contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da 17 09 01, 17 09 02 e 17 09 03	Euro/Kg
180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
180104	Rifiuti che non devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
180106	Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
180107	Sostanze chimiche diverse da quelle di cui alla voce 18 01 06	Euro/Kg
180108	Medicinali citotossici e citostatici	Euro/Kg
180109	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 01 08	Euro/Kg
180202	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
180208	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 02 07	Euro/Kg
190806	Resine a scambio ionico saturate o esaurite	Euro/Kg
190904	Carbone attivo esaurito	Euro/Kg
190905	Resine a scambio ionico saturate o esaurite	Euro/Kg

Tabella 12 – Attività di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

8.3.1.1. FORNITURA E DISTRIBUZIONE CONTENITORI

Devono essere forniti idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel POA in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune. I contenitori devono essere compresi nelle seguenti tipologie:

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

Tali contenitori rimangono in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale.

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

Se richiesto dalla Stazione Appaltante il Fornitore deve fornire in comodato d'uso i contenitori per l'area di deposito temporaneo compresi tra le seguenti tipologie:

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

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

Il deposito temporaneo di rifiuti speciali deve essere effettuato per tipologie omogenee di rifiuti e nel rispetto delle norme tecniche in materia.

Le aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo dei contenitori devono essere indicate nel POA.



Il Fornitore coordinandosi con il Responsabile del Servizio deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

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

8.3.1.2. CONFEZIONAMENTO, RACCOLTA DEI CONTENITORI E TRASPORTO

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

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

I costi di trasporto si intendono compresi nei prezzi unitari di cui alla Tabella 12 e il servizio dovrà essere eseguito con automezzi e personale messi a disposizione dal Fornitore.

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

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito di patentino ADR (D.M. 15/05/1997).

8.3.1.3. SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

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

8.3.1.4. ASSISTENZA ALLA STAZIONE APPALTANTE

Il Fornitore deve fornire l'assistenza alla Stazione Appaltante (produttore) per la conservazione ed aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e conservazione formulari di identificazione dei rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, ecc.) in particolare il fornitore deve:

- supportare la Stazione Appaltante nei rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani;
- effettuare la richiesta di riduzione/rimborso della TARI proporzionale alla quantità e qualità dei rifiuti avviati al recupero (Legge 147/2013 art. 649). Tale attività è retribuita con una percentuale pari al 20% del risparmio ottenuto dalla Stazione Appaltante stessa;
- compilare con un referente della Stazione Appaltante il registro di carico e scarico, che deve comunque restare presso la sede di produzione del rifiuto;
- provvedere alla predisposizione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD), di cui all'art. 1 della Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 e s.m.i. , precompilato e consegnarlo alla Stazione Appaltante (produttore) in tempo utile, al fine della successiva consegna dello stesso entro i termini di legge, alla CCIAA competente per territorio.

Il Fornitore è tenuto a prestare il proprio supporto alla compilazione e tenuta del registro di carico e scarico e alla conservazione dei formulari, tenuto conto di applicabilità e scadenze prescritte dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016, n. 78 e s.m.i. recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti.



Il Fornitore si impegna a supportare la Stazione Appaltante negli adempimenti conseguenti derivanti dalla normativa SISTRI.

8.3.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Ogni tipo di Attività Straordinaria rientrante a titolo esemplificativo tra quelle riportate di seguito sarà remunerata ricorrendo all' Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale:

- lo smaltimento delle quantità eccedenti rispetto a quelle previste in fase di indizione della procedura e inserite nel primo POA, con riferimento ai prezzi unitari definiti in fase di Appalto Specifico per le tipologie di rifiuti di cui alla tabella 12;
- lo smaltimento di tipologie di rifiuti non previste in fase di indizione della procedura e nel progetto del servizio approvato dalla Stazione Appaltante stessa nel primo POA, ma comprese tra quelle indicate in tabella 12.

In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali attività erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole attività straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

8.3.3. SPECIFICHE DEL SERVIZIO

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

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

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

La Stazione Appaltante si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D. Lgs n. 152/2006 e s.m.i.. Il Fornitore, qualora previsto, deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate nel Comune.

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

Il Fornitore deve rilasciare alla Stazione Appaltante, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, il Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

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

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



Nell'eventualità in cui sia necessario lo smaltimento di rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, il Fornitore deve rispettare le disposizioni di legge previste dal Decreto Legislativo del 49/2014 s.m.i., dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 205/2010 e s.m.i. in attuazione delle direttive europee relative allo smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

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

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

8.3.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

8.3.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un Canone mensile da parte della Stazione Appaltante determinato in funzione di:

- prezzo unitario relativo allo smaltimento della tipologia di rifiuto indicato nella Tabella 12 al netto del ribasso offerto dal Fornitore;
- quantità stimata annua da smaltire di ogni singola tipologia di rifiuto;

Nel caso in cui le quantità di prodotto smaltite per una o più tipologie siano inferiori a quelle indicate in fase di indizione della procedura e nel primo POA si procederà ad un conguaglio ed all'emissione di una nota di credito a favore della Stazione Appaltante.

Qualora la Stazione Appaltante non sia in grado di indicare dati attendibili sulle quantità da smaltire (es. nuova Stazione Appaltante senza dati storici), dovrà calcolare il Canone ipotizzando solamente l'effettuazione di un ritiro annuo. L'attività di smaltimento è in questo caso considerata Attività Straordinaria.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante non rilevi l'esigenza di ordinare il servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali al momento dell'indizione dell'Appalto Specifico, potrà richiederlo in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto Specifico e verrà remunerato ricorrendo all'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle attività erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo complessivo stanziato per tali attività. Le singole attività svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

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

8.3.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone, stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico. Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi predefiniti dalla Stazione Appaltante in fase di indizione della procedura nell'apposita Scheda Tecnica al netto dei ribassi offerti dal Fornitore.

In particolare, ai fini della remunerazione attraverso Extra Canone delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto di Fornitura, la Stazione Appaltante dovrà indicare in fase di Appalto Specifico l'importo



complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole attività svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

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

9. PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi saranno definiti dalla Stazione Appaltante all'interno delle Schede Tecniche e saranno di tre tipologie:

- i Prezzi predefiniti delle attività non remunerate €/ora;
- i Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora;
- l'indicazione dei Prezzari Regionali o nazionali da utilizzarsi per il noleggio di attrezzature.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto di Fornitura alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

9.1. PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati dalla Stazione Appaltante in fase di Appalto Specifico, ribassati in fase di offerta.

Tali Prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:

- i canoni mensili dei seguenti servizi:
 - Servizio di Pulizia
 - Servizio di Disinfestazione
 - Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti
- i corrispettivi Extra Canone relativi ai servizi di Pulizia, Disinfestazione, Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali, laddove previsti Prezzi predefiniti per Attività Straordinarie.

La validità di tali Prezzi al netto del ribasso è, per le attività a Canone, annuale. Ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento del Canone in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, verificatesi nell'anno precedente.

Il primo aggiornamento verrà effettuato, con formale comunicazione del Fornitore alla Stazione Appaltante, dopo 12 mesi dalla stipula del Contratto di Fornitura.

9.2. PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

I prezzari Regionali 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 e automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle Attività Straordinarie relative ai servizi attivati.

Qualora sui singoli Listini sia prevista una voce per attività a Canone, il valore dell'attività deve comunque essere quella del Canone previsto nelle Schede Tecniche.

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Responsabile del Servizio, al netto del ribasso offerto.



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

9.3. CORRISPETTIVI MANODOPERA

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

Il costo della mano d'opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione:

- del corrispettivo 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 euro/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 dai costi generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

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

Esempio

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

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

10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

E' 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, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dalla Stazione Appaltante.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

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



dove:

LS_i = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

C_i = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi C_i , riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal Responsabile del Servizio.

Per l'attribuzione dei pesi si suggerisce di prendere come riferimento l'importo dei canoni di tutti i servizi ordinati

10.1. LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA

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

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

Dove:

LS_p = Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IP_p = Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISS_p = Indicatore di Soddisfazione del Responsabile del Servizio 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 viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal Responsabile del Servizio o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.

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 Responsabile del Servizio che cercherà di scegliere i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività; ad esempio se dal Lunedì al Venerdì sono previste attività giornaliere, di Martedì e Giovedì attività giornaliere e bisettimanali, di Lunedì, Martedì e Venerdì attività trisettimanali, è consigliabile che il Responsabile del Servizio esegua l'ispezione il Martedì in modo da riuscire a verificare sia le attività giornaliere che quelle bisettimanali e trisettimanali.

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Piano Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

La data dell'ispezione è comunicata dal Responsabile del Servizio al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal Responsabile del Servizio e da un Responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al Responsabile del Servizio la Check List per il controllo (rif. Appendice 1)

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 dalla Stazione Appaltante, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

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

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

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

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al Responsabile del Servizio il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del Responsabile del Servizio, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Operativo delle Attività.

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

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

Tabella 13 - Dimensione del campione

(*) Si precisa che la *Tabella 13– 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.

Successivamente il Responsabile del Servizio sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal Responsabile del Servizio ad ogni ispezione.

ESEMPIO 1

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

Il Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'Unità di Gestione, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato. Il Responsabile del Servizio è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il Responsabile del Servizio 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;
- ecc.

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

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

Tabella 14 - Criteri per l'accettazione dell'attività

All'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato 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 Responsabile del Servizio (ISS_p) e da almeno 10 Utenti degli immobili ad uso ufficio (ISU_p).

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Responsabile del Servizio che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal Responsabile del Servizio 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 (odore gradevole dell'ambiente, igiene generale, ecc.)	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 15 – Questionario di soddisfazione del Responsabile del Servizio

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Responsabile del Servizio determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_p secondo la seguente formula:

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

ISS_p = Indicatore di soddisfazione del Responsabile del Servizio relativo al Servizio di Pulizia

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e))

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio 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 16 – Questionario di soddisfazione degli Utenti

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



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

Dove:

ISU_p = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

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

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

ESEMPIO

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

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

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

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

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

10.2. LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI 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 relativo al Servizio di Disinfestazione.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel Paragrafo 10.1.2.



10.3. LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali è calcolato attraverso la seguente formula:

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

dove:

LS_{RR} = Livello di Servizio relativo al servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

ISS_{RR} = Indicatore di Soddisfazione del Responsabile del Servizio sul servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel Paragrafo 10.1.2.

10.4. DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

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 Responsabile del Servizio.

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 17 – Questionario di soddisfazione del Responsabile del Servizio

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Responsabile del Servizio determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_i secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

dove:

ISS_i = Indicatore di soddisfazione del Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio 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:

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

10.5. DETERMINAZIONE DELL’INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per ogni servizio che lo prevede l’Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili ad uso ufficio. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Responsabile del Servizio che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell’immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

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 18 – Questionario di soddisfazione degli Utenti

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

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

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 alla Stazione Appaltante annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

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 la singola Stazione Appaltante 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, ecc.. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

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

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

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

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con la Stazione Appaltante 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 la Stazione Appaltante dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) 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 relativamente a "etichettatura", "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso". 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, ecc..

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 dalla Stazione Appaltante per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

13. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

13.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente Capitolato sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, di tempo in tempo vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato. 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 Capitolato sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anche esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.



In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente Capitolato 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, assumendo verso la Stazione Appaltante il ruolo di Fornitore globale, 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 gli immobili delle Stazioni Appaltanti 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 la Stazione Appaltante ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Responsabile del Servizio degli immobili nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto di Fornitura, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Responsabile del Servizio degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alla Stazione Appaltante;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto di Fornitura, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme della Stazione Appaltante e delle disposizioni che saranno impartite dal Responsabile del Servizio dell'immobile.



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

13.2.1.2. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI

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

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

13.2.1.3. PIANO DI SICUREZZA LAVORO

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

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Responsabile del Servizio, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto di Fornitura. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, il Responsabile del Servizio verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi e Interferenze (DUVRI) redatto dalla Stazione Appaltante prima dell'avvio della procedura 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 Capitolato Tecnico e nelle Schede Tecniche, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali della Stazione Appaltante 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 della Stazione Appaltante - 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.

La Stazione Appaltante 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. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla Stazione Appaltante i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali alla Stazione Appaltante deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza del Contratto di Fornitura, 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 alla Stazione Appaltante (qualora non sia già in atti della Stazione Appaltante stessa), tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, ecc..

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalla Stazione Appaltante e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

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

Qualora nel corso del Contratto di Fornitura la Stazione Appaltante debba dismettere uno o più immobili o porzioni degli stessi, 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 alla Stazione Appaltante o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla Stazione Appaltante stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che la Stazione Appaltante riterrà opportuno richiedere.