

## **Guida alla Convenzione**

**per l'affidamento dei Servizi di Facility Management  
per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio,  
in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
- Lotto 3 -**



## INDICE

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Oggetto della Convenzione</b>	<b>3</b>
2.1	Durata della Convenzione e dei contratti	4
2.2	Lotti e Quantitativi di fornitura	5
2.3	Servizi	7
2.3.1	Servizi di Governo	8
2.3.2	Servizi di Manutenzione	12
2.3.3	Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale	15
2.3.4	Altri Servizi Operativi	19
<b>3</b>	<b>Modalità di utilizzo della Convenzione</b>	<b>20</b>
3.1	Requisiti per l'utilizzo	20
3.2	Iter procedurale per l'utilizzo e requisiti minimi dell'Ordinativo Principale di Fornitura	20
3.3	Modalità di erogazione dei servizi	22
3.4	Ordinativo minimo per l'adesione alla convenzione: Set minimo di servizi	23
3.5	Personalizzazione dei Servizi	24
3.6	Richiesta Preliminare di Fornitura	25
3.7	Piano Dettagliato degli Interventi	25
3.8	Valutazione Piano Dettagliato degli Interventi	25
3.9	Ordinativo Principale di Fornitura	25
3.10	Verbale di Consegna	26
3.11	Valutazione e controllo del Livello di servizio	26
<b>4</b>	<b>Condizioni economiche</b>	<b>27</b>
4.1	Modalità di remunerazione	27
4.2	Revisione corrispettivi	27
4.3	Procedure di applicazione delle penali	27
<b>5</b>	<b>Fatturazione e pagamenti</b>	<b>31</b>
5.1	Modalità di pagamento delle attività a canone	31
5.2	Modalità di rendicontazione e pagamento attività extra canone	31
<b>6</b>	<b>Come Ordinare</b>	<b>32</b>
6.1	Registrazione	32
6.2	Ordinativo Principale di Fornitura	32
<b>7</b>	<b>Riferimenti del Fornitore</b>	<b>33</b>
7.1	Registrazione	33
7.2	Referente del Fornitore	33
<b>8</b>	<b>Allegati</b>	<b>35</b>
8.1	Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali	35
8.1	Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali	37



## 1. Premessa

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare la Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni - Lotto 3, stipulata tra la Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e la società **Cofely Italia S.p.A.**, in qualità di **mandataria del RTI** costituito con le **mandanti Astrim S.p.A., Co.L.Ser. Servizi scarl, C.N.C.P. soc. coop.** (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario del Lotto 3 della procedura di gara.

Il sistema delle Convenzioni è regolato, in particolare, dall'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dall'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, dal D.M. 24 febbraio 2000 e dal D.M. 2 maggio 2001.

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti, pertanto le informazioni in essa contenute non possono essere motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni Contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip.

Gli Ordinativi Principali di Fornitura dovranno essere inviati direttamente al Fornitore, secondo quanto esposto nel paragrafo 6, previa registrazione on line, qualora non avvenuta in precedenza, al sistema degli Acquisti in Rete.

Si rammenta che ogni obbligazione derivante dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) è fra l'Amministrazione ed il Fornitore e che il Fornitore è il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione *Sei una Amministrazione > Che strumento vuoi usare > Facility Management Uffici 3*.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli Ordinativi, ecc.) e per il supporto alla navigazione del sito <http://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800-906227.

## 2. Oggetto della Convenzione

Oggetto della Convenzione è l'affidamento di servizi integrati per la gestione e la manutenzione da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni.

I servizi oggetto dell'appalto sono classificati secondo le seguenti macrocategorie e categorie di servizio così suddivise:

- A Servizi di Governo;
- B Servizi Operativi:
  - B.1 Servizi di Manutenzione;
  - B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale;
  - B.3 Altri Servizi Operativi (Reception, Facchinaggio interno/esterno).

I Servizi di Governo sono trasversali a tutti i servizi operativi sopra elencati: sono necessari per la corretta erogazione degli stessi e sono attivati automaticamente con l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, fatte salve le eccezioni di cui al paragrafo 3.1 della presente Guida.



I servizi di Manutenzione degli Impianti, di Pulizia ed Igiene Ambientale, nonché gli Altri Servizi Operativi, possono essere invece selezionati liberamente dalle Amministrazioni, personalizzati e, ove specificato, scelti tra le varie modalità di erogazione.

Infatti, allo scopo di fornire alle Amministrazioni un servizio di facility più adattabile alle proprie esigenze in considerazione delle caratteristiche del proprio patrimonio immobiliare, sono state configurate due diverse modalità di erogazione dei servizi: il “Facility Management” ed il “Facility Management Light”.

In particolare, mentre il “Facility Management” dà la possibilità di utilizzare tutte le potenzialità dei servizi descritti nel Capitolato con una durata contrattuale più lunga, il “Facility Management Light” dà la possibilità di accedere anche a pochi servizi con una durata contrattuale più breve, risultando più adatto per immobili di piccola dimensione.

E' comunque facoltà delle Pubbliche Amministrazioni scegliere la modalità di erogazione più conforme alle proprie esigenze/necessità.

Ciascun servizio viene erogato attraverso due tipologie di prestazione:

- servizi continuativi o periodici prestati a fronte del pagamento di un canone annuo calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti;
- attività/servizi erogati a richiesta (c.d. attività extra-canone), prestati in base ai prezzi dei servizi predefiniti, ai listini ed ai corrispettivi della manodopera.

L'importo del singolo Ordinativo Principale di Fornitura sarà definito da tutti i servizi di interesse dell'Amministrazione, anche se erogati in tempi diversi, in base alla somma dei seguenti importi parziali:

- importo a canone dei servizi di Governo;
- importo a canone dei servizi continuativi o periodici;
- importo a “consumo” per le attività/servizi erogati a richiesta (extra-canone), qualora detto importo sia stato indicato dall'Amministrazione.

## **2.1 Durata della Convenzione e dei contratti**

La Convenzione relativa a ciascun Lotto ha una durata di **18 (diciotto)** mesi, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura ed Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura.

La Convenzione può essere prorogata su richiesta della Consip S.p.A. una sola volta per la durata massima di ulteriori 12 mesi, qualora alla scadenza del termine non sia stato esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato e fino al raggiungimento del medesimo.

I singoli contratti attuativi della Convenzione, stipulati mediante emissione di Ordinativi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni (di seguito “*Contratto/i di Fornitura*”), hanno una durata differenziata a seconda della modalità di erogazione prescelta tra il “Facility Management” ed il “Facility Management Light” e secondo quanto disposto nella Convenzione:

- per i contratti stipulati nella modalità “Facility Management” la durata è di 7 (sette) anni;
- per i contratti stipulati nella modalità “Facility Management Light” la durata è di 4 (quattro) anni.

La durata degli eventuali Atti Aggiuntivi, in ogni caso, non può essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Si precisa che la durata di un Ordinativo deve essere unica anche nel caso in cui, per motivi di opportunità della Pubblica Amministrazione, nel medesimo Ordinativo siano richieste due differenti modalità di erogazione dei servizi.



A tal proposito si chiarisce che, nel caso di un unico Ordinativo per più immobili con numero complessivo di servizi richiesti maggiore o uguale a 6 (set minimo previsto dalla modalità di erogazione “Facility Management”), è possibile richiedere contemporaneamente la modalità di erogazione “Facility Management” e la modalità di erogazione “Facility Management Light”, fermo restando che la durata del contratto dovrà essere unica per tutto l’Ordinativo e comunque pari a sette anni (durata della modalità “Facility Management”).

## **2.2 Lotti e Quantitativi di fornitura**

La prestazione dei servizi è divisa in 12 lotti geografici e, per ciascun lotto, deve essere assicurata fino al raggiungimento degli importi massimi di seguito indicati:

**Lotto 1:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Valle D’Aosta, Piemonte** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **76.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 2:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nella **Regione Lombardia** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **84.500.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 3:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **70.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 4:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Emilia Romagna, Liguria** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **91.500.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 5:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Toscana, Umbria** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **70.500.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 6:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Abruzzo, Marche** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **69.500.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 7:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Lazio (con esclusione del Comune di Roma), Sardegna** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **52.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 8:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nel **I Municipio del Comune di Roma** fino al raggiungimento dell’importo massimo complessivo di Euro **78.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 9:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nel **Comune di Roma (escluso il I Municipio)** fino al raggiungimento dell’importo massimo di Euro **146.000.000,00**, IVA esclusa ;

**Lotto 10:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli 6 e 7 del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche



Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Campania, Basilicata** fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro **123.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 11:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli **6 e 7** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Molise, Puglia** fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro **68.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 12:** esecuzione dei servizi descritti ai capitoli **6 e 7** del presente Capitolato presso gli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, ubicati nelle **Regioni Sicilia, Calabria** fino al raggiungimento dell'importo massimo di Euro **107.000.000,00**, IVA esclusa.

L'importo massimo previsto per ciascun Lotto può essere incrementato del valore economico del relativo *plafond* aggiuntivo.

La somma dell'importo massimo del Lotto e dell'importo aggiuntivo, o *plafond* del Lotto medesimo, costituisce l'importo massimo complessivo del Lotto stesso.

Più precisamente, in riferimento a ciascun singolo Lotto, nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata della Convenzione, eventualmente prorogato, il valore degli Ordinativi Principali di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi raggiunga l'importo massimo sopra indicato per il Lotto di riferimento (ovverosia, venga completamente eroso detto importo massimo), il Fornitore ha l'obbligo di prestare, alle medesime condizioni della Convenzione, i servizi oggetto della stessa fino a concorrenza del valore del *plafond* aggiuntivo del Lotto di riferimento, come di seguito indicato:

**Lotto 1:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **15.200.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 2:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **16.900.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 3:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **14.000.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 4:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **18.300.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 5:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **14.100.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 6:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **13.900.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 7:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **10.400.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 8:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **15.600.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 9:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **29.200.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 10:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **24.600.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 11:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **13.600.000,00**, IVA esclusa;

**Lotto 12:** *plafond* aggiuntivo pari ad Euro **21.400.000,00**, IVA esclusa.

Sempre con riferimento a ciascun Lotto, nel caso in cui prima della decorrenza del termine di durata della Convenzione, anche prorogato, sia esaurito tanto l'importo massimo, quanto il *plafond* di cui sopra, la Consip S.p.A. si riserva di richiedere, ed il Fornitore ha l'obbligo di accettare, alle medesime condizioni della Convenzione, un incremento del solo importo massimo indicato per ciascun Lotto (escluso, quindi, il valore del *plafond* aggiuntivo), fino a concorrenza del limite di cui all'art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985.

Nel caso di aggiudicazione di due o più Lotti al medesimo Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di utilizzare, al fine di soddisfare le richieste di adesione o comunque gli Ordinativi Principali di Fornitura e gli eventuali Atti Aggiuntivi relativi ad uno di detti Lotti, il *Plafond* aggiuntivo di uno o più degli altri Lotti allo stesso aggiudicati soltanto al verificarsi di tutte le condizioni espressamente indicate al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico.

Gli importi indicati per ciascun Lotto non sono in alcun modo vincolanti né per Consip S.p.A. né per le Amministrazioni Contraenti e si configurano esclusivamente come limite



massimo entro il quale l'Aggiudicatario di ciascun Lotto si impegna ad erogare i servizi in oggetto.

L'importo complessivo della fornitura sarà costituito per ogni Lotto dalla somma dei singoli Ordinativi Principali di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi, fino al raggiungimento degli importi massimi precedentemente indicati.

L'adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni avviene secondo il processo di attivazione descritto nel paragrafo 5 della presente guida. Le adesioni possono avvenire nei termini temporali di cui al paragrafo 2.1, oppure fino al raggiungimento dei massimali previsti per lo specifico Lotto geografico così come precedentemente esposto.

Le Amministrazioni possono richiedere al Fornitore servizi personalizzati in funzione delle proprie esigenze ed in accordo con le condizioni meglio specificate nel presente Capitolato Tecnico. L'adesione alla presente Convenzione è vincolata al rispetto di specifici requisiti minimi, ovvero è richiesto, come meglio specificato al seguente paragrafo 2.3, un "Ordinativo Minimo di Servizi" diversificato a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione (se "Facility Management" o "Facility Management Light").

### **3. Servizi**

I servizi oggetto dell'appalto sono classificati secondo le seguenti macrocategorie:

- A) Servizi di Governo (rif. paragrafo 6 del Capitolato Tecnico), così suddivisi:
- Implementazione e Gestione del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1);
  - Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2);
  - Gestione del Call Center (rif. paragrafo 6.3);
  - Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento (rif. paragrafo 6.4);
  - Programmazione e Controllo Operativo delle Attività (rif. paragrafo 6.5);
  - Sistema di Monitoraggio e Controllo (rif. paragrafo 6.6);
  - Ottimizzazione e supporto alle decisioni (rif. paragrafo 6.7);
  - Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi (rif. paragrafo 6.8);
  - Gestione e Ottimizzazione utenze (rif. paragrafo 6.9);
  - Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi (rif. paragrafo 6.10).
- B) Servizi di Manutenzione degli Impianti (rif. paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico), così suddivisi:
- Manutenzione Impianti Elettrici (rif. paragrafo 7.1.1);
  - Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari (rif. paragrafo 7.1.2);
  - Manutenzione Impianti di Riscaldamento (rif. paragrafo 7.1.3);
  - Manutenzione Impianti di Raffrescamento (rif. paragrafo 7.1.4);
  - Manutenzione Impianti Elevatori (rif. paragrafo 7.1.5);
  - Manutenzione Impianti Antincendio (rif. paragrafo 7.1.6);
  - Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi (rif. paragrafo 7.1.7);
  - Manutenzione Reti (rif. paragrafo 7.1.8);
  - Minuto Mantenimento Edile (rif. paragrafo 7.1.9);
  - Reperibilità (servizio subordinato all'attivazione del corrispondente servizio di manutenzione, rif. paragrafo 7.1.10).





**B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale** (rif. paragrafo 7.2 Capitolato Tecnico), così suddivisi:

- Servizio di Pulizia (rif. paragrafo 7.2.1);
- Servizio di Disinfestazione (rif. paragrafo 7.2.2);
- Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali (rif. paragrafo 7.2.3);
- Servizio Giardinaggio (rif. paragrafo 7.2.4).

**B.3 Altri Servizi operativi** (rif. paragrafo 7.3 Capitolato Tecnico), così suddivisi:

- Servizio di Reception (rif. paragrafo 7.3.1);
- Facchinaggio interno (rif. paragrafo 7.3.2);
- Facchinaggio esterno/Traslochi (rif. paragrafo 7.3.3).

### 2.3.1 Servizi di Governo

I Servizi di Governo rappresentano lo strumento per ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a fornitori terzi.

Tutti i Servizi di Governo sono obbligatori per la modalità di erogazione "Facility Management" e sono attivati automaticamente con l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ad eccezione dei servizi di "Integrazione Gestionale di Servizi Appaltati a Terzi", di "Gestione e Ottimizzazione utenze" e di "Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi", che sono ad attivazione facoltativa in funzione delle esigenze manifestate dall'Amministrazione Contraente.

Nel caso di attivazione della modalità di erogazione "Facility Management Light", i Servizi di Governo sono limitati nel numero e possono essere erogati in forma semplificata.

I Servizi di Governo si attivano automaticamente in funzione dei Servizi Operativi richiesti con gli Ordinativi Principali di Fornitura e/o con gli Atti Aggiuntivi.

Nel prospetto seguente si indicano, per la modalità di erogazione prescelta ("Facility Management" o "Facility Management Light") e per ognuno dei Servizi di Governo, le categorie di Servizi Operativi (B.1 Servizi di Manutenzione, B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale, B.3 Altri Servizi Operativi) che ne determinano l'attivazione automatica:

	Macrocategorie Servizi Operativi	
Servizi di Governo	"Facility Management"	"Facility Management Light"
Implementazione e Gestione del Sistema Informativo	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: <b>B.1</b> Servizi di Manutenzione <b>B.2</b> Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale <b>B.3</b> Altri Servizi Operativi	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: <b>B.1</b> Servizi di Manutenzione <b>B.2</b> Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale <b>B.3</b> Altri Servizi Operativi





	Macrocategorie Servizi Operativi	
Servizi di Governo	“Facility Management”	“Facility Management Light”
Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Gestione del Call Center	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Preventivazione Attività e Gestione degli Ordini di Intervento	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Programmazione e Controllo Operativo delle Attività	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Sistema di Monitoraggio e Controllo	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione: Impianti di Riscaldamento; Impianti di Raffrescamento; Impianti Elettrici; Impianti Idrico-sanitari; Impianti Antincendio Impianti Elevatori	NON ATTIVABILE
Ottimizzazione e Supporto alle decisioni	ATTIVAZIONE AUTOMATICA: B.1 Servizi di Manutenzione	NON ATTIVABILE



	Macrocategorie Servizi Operativi	
Servizi di Governo	“Facility Management”	“Facility Management Light”
Integrazione Gestionale di servizi appaltati a Terzi	ATTIVAZIONE FACOLTATIVA	NON ATTIVABILE
Gestione e Ottimizzazione Utenze	ATTIVAZIONE FACOLTATIVA	NON ATTIVABILE
Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	ATTIVAZIONE FACOLTATIVA	NON ATTIVABILE

### **2.3.1.1 Implementazione e Gestione del Sistema Informativo per il governo dei servizi**

Con tale servizio si intende la creazione, l'implementazione e l'utilizzo di un efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi di Facility Management, sia da parte dell'Amministrazione che del Fornitore (par.6.1 del Capitolato Tecnico).

### **2.3.1.2 Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica**

Con tale servizio s'intende l'insieme delle attività di acquisizione, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento dei dati (grafici e alfanumerici) degli immobili e dei relativi impianti tecnologici, finalizzate alla corretta gestione operativa dei servizi di Facility Management oggetto dell'OPF e/o degli Atti Aggiuntivi all'OP (par. 6.2 del Capitolato Tecnico).

Qualora presso l'Amministrazione risulti già presente integralmente o parzialmente il patrimonio informativo oggetto dell'Anagrafica Architettonica, la documentazione relativa deve essere presa in carico dal Fornitore e, in funzione della qualità degli elaborati forniti e della congruenza con le specifiche richieste, si applicano i corrispondenti sconti al prezzo unitario previsto per il servizio.

### **2.3.1.3 Gestione del Call Center**

Con tale servizio s'intende un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, per garantire alle Amministrazioni la massima accessibilità ai servizi richiesti tramite gli OPF e/o Atti Aggiuntivi all'OPF(par. 6.3 del Capitolato Tecnico).

Il Call Center è presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno - esclusi sabato, domenica e festivi - dalle ore 8:00 alle ore 18:00. 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 devono essere attive le code fax e mail.

Su richiesta dell'Amministrazione è comunque possibile l'attivazione del Call Center presidiato anche in orari diversi da quelli sopra citati.

### **2.3.1.4 Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento**

Con tale servizio s'intendono le attività conseguenti all'esito dei sopralluoghi relativi agli interventi richiesti mediante segnalazione al Call Center (par. 6.4 del Capitolato Tecnico).



Il Gestore del Servizio deve provvedere alla preventivazione delle attività, con definizione puntuale ed estimativa delle risorse che devono essere coinvolte nella effettuazione degli interventi.

#### ***2.3.1.5 Programmazione e controllo operativo delle Attività***

Con tale servizio s'intende la schedulazione temporale delle attività previste nel periodo di riferimento effettuata, in fase di previsione, con il Programma Operativo degli Interventi e, in fase di consuntivazione, con il Verbale di Controllo (par. 6.5 del Capitolato Tecnico).

#### ***2.3.1.6 Sistema di Monitoraggio e Controllo***

Il servizio prevede, in relazione ai servizi manutentivi attivati, la rilevazione di una serie di dati relativi al comfort ambientale, ai consumi energetici ed in generale all'efficienza degli impianti (par. 6.6 del Capitolato Tecnico). Il monitoraggio è eseguito attraverso l'installazione di idonea strumentazione ed i risultati dell'analisi vengono sintetizzati in un apposito documento (la Relazione sullo stato degli impianti) che evidenzia le eventuali criticità e le anomalie rilevate.

I dati desunti dalle rilevazioni sono, inoltre, funzionali ad attestare la Certificazione energetica dell'edificio ai sensi del D. Lgs. n.115/2008.

#### ***2.3.1.7 Ottimizzazione e supporto alle decisioni***

Il presente servizio riguarda tutti i servizi operativi rivolti agli immobili cui è riferito l'Ordinativo Principale di Fornitura ed ha l'obiettivo di individuare una nuova configurazione e/o diverse modalità operative di erogazione che, almeno a parità di contenuti, consenta di ottenere concrete riduzione dei costi previsti (par. 6.7 del Capitolato Tecnico).

#### ***2.3.1.8 Integrazione gestionale di servizi appaltati a terzi***

Con tale servizio si intende il controllo ed il coordinamento operativo di eventuali contratti di servizi oggetto della presente Convenzione già in corso di esecuzione, affidati a fornitori terzi (par. 6.8 del Capitolato Tecnico).

Tale servizio, è definito ad attivazione opzionale e come tale, quindi, da richiedersi espressamente da parte dell'Amministrazione in sede di RPF, ovvero ordinabile nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione tramite Atto Aggiuntivo all'OPF.

L'attivazione di tale servizio presuppone, al termine dello stesso, la continuazione da parte del Fornitore, dell'esecuzione dei servizi di cui ha effettuato il coordinamento, alle condizioni e modalità di cui al Capitolato Tecnico. Ciò anche se, per il verificarsi di eventi non prevedibili, i contratti con fornitori terzi dovessero risolversi prima della scadenza stabilita.

#### ***2.3.1.9. Gestione ed Ottimizzazione Utenze***

Tale servizio consiste nell'acquisizione e nella gestione da parte del Fornitore delle informazioni relative alle utenze idriche, elettriche, gas, telefoniche, etc., dell'Amministrazione Contraente e nell'esecuzione di uno studio di fattibilità per la ricerca di eventuali migliorie (rif. par. 6.9 del Capitolato Tecnico).

#### ***2.3.1.10 Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi***

Il servizio, comprende l'insieme di attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento/modifica dei dati finalizzati a generare un inventario degli ambienti, delle postazioni di lavoro, degli arredi e delle apparecchiature negli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi (rif. par. 6.10 del Capitolato Tecnico).



Il servizio, attraverso l'elaborazione e l'analisi dei dati rilevati consente di effettuare l'estrapolazione di indici utili per evidenziare eventuali criticità e per passare ad una eventuale successiva fase progettuale finalizzata all'ottimizzazione degli spazi.

Il servizio si integra con il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.2) ampliando le attività già previste per immobili ed impianti alle postazioni di lavoro, agli arredi, alle attrezzature ed al personale che le utilizza.

### 2.3.2 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione degli impianti previsti nell'appalto e richiesti dalle Amministrazioni con gli OPF e/o con gli Atti Aggiuntivi sono finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti tecnologici delle Amministrazioni (rif. par. 7.1 del Capitolato Tecnico).

Ove non diversamente specificato, a seconda della modalità di erogazione prescelta, l'attivazione di ciascun servizio di manutenzione degli impianti, a prescindere dalla tipologia di impianti cui è destinato, deve garantire l'esecuzione a canone ed extra canone delle attività sinteticamente riassunte nella tabella seguente:

Modalità di erogazione	<u>Facility Management</u>	<u>Facility Management Light</u>
Attività comprese nel canone	<ul style="list-style-type: none"><li>- conduzione di impianti</li><li>- esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata</li><li>- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore al valore della franchigia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- conduzione di impianti</li><li>- esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata</li></ul>
Attività extra-canone	<ul style="list-style-type: none"><li>- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto per importo superiore al valore della franchigia</li><li>- interventi di manutenzione a richiesta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto</li><li>- interventi di manutenzione a richiesta</li></ul>

Nel pagamento del canone risultano sempre compresi i materiali di consumo e/o di usura ed i ricambi necessari per l'effettuazione delle attività previste nel canone stesso.

Nel caso di attività a richiesta extra-canone il cui valore sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione è tenuta a retribuire il Fornitore con un importo pari al valore delle attività decurtato della franchigia stessa.

Si rammenta che la possibilità di richiedere interventi extra-canone è comunque subordinata all'attivazione del corrispondente servizio a canone ed alla copertura finanziaria dell'intervento nell'OPF o nell'Atto Aggiuntivo all'OPF, con un importo "a consumo" uguale o superiore al valore dello stesso.

Per tutti i servizi di manutenzione degli impianti attivati è possibile richiedere il servizio di reperibilità, ad eccezione del solo servizio di manutenzione degli impianti elevatori per cui la reperibilità è già compresa nel canone.



L'elenco delle attività manutentive, esemplificativo e non esaustivo per ogni singolo impianto, e le relative frequenze minime, sono riportate all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico.

Nello svolgimento delle attività manutentive il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella specifica normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

### ***2.3.2.1 Manutenzione Impianti Elettrici***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza degli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza (rif. par. 7.1.1 del Capitolato Tecnico).

La conduzione degli impianti elettrici deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

### ***2.3.2.2 Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza degli impianti idrico-sanitari (rif. par. 7.1.2 del Capitolato Tecnico).

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti idrico-sanitari è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

### ***2.3.2.3 Manutenzione Impianti di Riscaldamento***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone, ed è volto a garantire la piena efficienza degli impianti di riscaldamento (rif. par. 7.1.3 del Capitolato Tecnico).

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti di riscaldamento è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

### ***2.3.2.4 Manutenzione Impianti di Raffrescamento***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza degli impianti di raffrescamento (rif. par. 7.1.4 del Capitolato Tecnico).

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti di raffrescamento è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

### ***2.3.2.5 Manutenzione Impianti Elevatori***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza degli impianti elevatori fino a 15 fermate (ascensori e montacarichi) (rif. par. 7.1.5 del Capitolato Tecnico).

La conduzione degli impianti elevatori deve attenersi a quanto disposto dalla normativa vigente; ed in tal senso il Fornitore deve effettuare tutte le prestazioni obbligatorie e provvedere alla gestione del libretto matricola e dei relativi verbali di collaudo, alla verifica periodica e/o straordinaria degli impianti, nonché ottemperare alle prescrizioni eventualmente impartite dal tecnico incaricato a seguito di verifica di controllo.

Risultano, inoltre, comprese nelle attività coperte da canone:

- la redazione dei rapporti sulle visite di manutenzione e delle modifiche apportate;
- l'espletamento delle pratiche relative al pagamento delle Tasse Governative per conto dell'Amministrazione, con rimborso totale delle somme pagate;



- l'assistenza, i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche periodiche e/o straordinarie degli impianti da parte di funzionari degli Enti Pubblici preposti e/o degli Organismi di certificazione notificati ai sensi del D.P.R. 162 del 30/04/1999.

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti elevatori è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

La reperibilità, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, è compresa nel canone ed è relativa a eventuali chiamate per guasti e/o interruzioni del servizio che comportino grave rischio per le persone.

#### ***2.3.2.6 Manutenzione Impianti Antincendio***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (fissi e mobili) (rif. par. 7.1.6 del Capitolato Tecnico).

Al Fornitore è inoltre delegata la compilazione del Registro Antincendio, in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F. Per tale tipo di servizio non è prevista alcuna franchigia rimanendo esclusi dal canone i soli interventi riguardanti le nuove installazioni e/o le modifiche impiantistiche dell'esistente e gli interventi di sostituzione di apparecchiature complete, in caso di guasto non riparabile, e/o non imputabile a cattiva o mancata manutenzione da parte del Fornitore.

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti antincendio è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

#### ***2.3.2.7 Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti di sicurezza e controllo accessi (rif. par. 7.1.7 del Capitolato Tecnico).

La manutenzione preventiva e programmata degli impianti di sicurezza e controllo accessi è volta a garantire la piena disponibilità degli stessi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

#### ***2.3.2.8 Manutenzione Reti***

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone ed è volto a garantire la piena efficienza di tutte le reti (telefonica, acustica/diffusione sonora, trasmissione dati, ecc.) (rif. par. 7.1.8 del Capitolato Tecnico).

La manutenzione preventiva e programmata delle reti è volta a garantire la piena disponibilità delle stesse e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

Per le reti telefoniche e trasmissione dati, si considerano esclusi dal presente servizio gli interventi manutentivi sulle centrali ed sugli elementi terminali (apparecchio telefonico, PC, videoterminali, tastiere, mouse, stampanti, ecc.).

#### ***2.3.2.9 Minuto mantenimento edile***

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto all'esecuzione di attività di verifica e di monitoraggio di strutture edili e di complementi alle strutture edili, nonché all'esecuzione di piccoli interventi di ripristino (rif. par. 7.1.9 del Capitolato Tecnico).



Il servizio deve essere espletato con riferimento alle strutture edili ed ai complementi alle strutture presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e indicati nel seguente elenco:

Strutture edili:

- strutture verticali e tamponamenti (intonaci e rivestimenti);
- strutture orizzontali (pavimentazioni, soffitti e controsoffitti);
- partizioni interne fisse e mobili (intonaci e rivestimenti);
- coperture ed i sistemi di smaltimento acque piovane.

Complementi alle strutture:

- serramenti e sistemi fissi di schermatura raggi solari /o oscuramento;
- recinzioni, cancellate e griglie.

L'unica attività compresa nel canone è costituita da attività periodiche di verifica visiva e controllo.

L'elenco delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole componenti sopra indicate, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

#### **2.3.2.10 Reperibilità**

Il servizio di reperibilità può essere erogato dal Fornitore a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione tramite OPF per uno o più dei servizi di Manutenzione degli impianti attivati, ad esclusione del servizio di Manutenzione degli Impianti Elevatori<sup>1</sup> (rif. par. 7.1.10 del Capitolato Tecnico). Tale servizio prevede l'intervento, al di fuori del normale orario di lavoro<sup>2</sup> ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Per l'erogazione di tale servizio, il Fornitore si impegna a rendere attivo un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center e l'intervento deve essere garantito in un tempo non superiore alle due ore dal ricevimento della chiamata.

#### **2.3.3. Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale**

I Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale previsti nell'appalto e richiesti dalle Amministrazioni con gli OPF e/o con gli Atti Aggiuntivi ai primi sono finalizzati ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine dell'Amministrazione Pubblica (rif. par. 7.2 del Capitolato Tecnico).

Per tali servizi è previsto un canone per le attività periodiche e/o continuative ed un catalogo di prestazioni extra-canone con relativi prezzi da utilizzare per attività a richiesta.

Nel pagamento del canone risultano sempre compresi la fornitura dei materiali di consumo necessari e di tutte le attrezzature occorrenti per il corretto svolgimento delle attività.

Si rammenta che la possibilità di richiedere interventi extra-canone è comunque subordinata all'attivazione del corrispondente servizio a canone ed alla copertura finanziaria dell'intervento nell'OPF o nell'Atto Aggiuntivo all'OPF, con un importo "a consumo" uguale o superiore al valore dello stesso.

---

<sup>1</sup> Nel canone corrisposto per il Servizio di Manutenzione Impianti elevatori è compreso il servizio di reperibilità 24h su 24 per 365 giorni l'anno.

<sup>2</sup> Per normale orario di lavoro si intende l'orario di lavoro concordato all'atto della stesura del Piano Dettagliato degli Interventi.





### 2.3.3.1 Servizio di Pulizia

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone e consiste nella pulizia di locali e 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 (rif. par. 7.2.1 del Capitolato Tecnico).

Le attività a canone comprendono la:

- 1 **Pulizia giornaliera** degli ambienti da effettuarsi una o più volte al giorno in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate;
- 2 **Pulizia periodica** degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, ecc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate.

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro.

Il servizio di pulizia proposto si riferisce ad **unità tipologiche** differenziate in relazione alla **destinazione d'uso** degli ambienti:

Unità Tipologiche		Destinazione d'uso
Aree ad uso Ufficio		Uffici, sale riunioni
		Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali)
		Servizi igienici (bagni e antibagni)
Aree Tecniche		Depositi, ripostigli, archivi morti, scantinati
		Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali)
		Servizi igienici (bagni e antibagni)
Aree Esterne non a verde	Aree esterne scoperte ad eccezione di balconi e terrazzi al piano	Marciapiedi, cortili, piazzali, parcheggi, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne, terrazzi di copertura praticabili
	Porticati, balconi e terrazzi al piano	Porticati, balconi, terrazzi al piano

Per ogni unità tipologica l'Amministrazione stabilisce lo standard di esecuzione del servizio (alto, medio, o basso).

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

All'interno dell'Appendice 1 allegato al Capitolato Tecnico, per ogni unità tipologica prevista, viene riportato l'elenco delle attività comprese nel servizio con le relative frequenze consigliate in base agli standard qualitativi richiesti.

La singola Amministrazione ha inoltre la possibilità di richiedere un **incremento delle frequenze** delle singole attività a canone, rispetto agli standard previsti in Capitolato (qualora ritenesse quelle previste non sufficienti).

E' inoltre prevista la possibilità di **includere nel canone le attività extra-canone**, elencate



al paragrafo 7.2.1.2.2 del Capitolato Tecnico, richieste con frequenza minima semestrale.

Il Programma Operativo degli Interventi deve prevedere un calendario puntuale delle attività a seconda degli standard prescelti e delle integrazioni richieste dal Supervisore.

Le attività extra-canone sono eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore e secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione.

### **2.3.3.2 Servizio di Disinfestazione**

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone e consiste nell'esecuzione di tutte le operazioni di bonifica necessarie ad evitare la presenza di ratti, insetti, e batteri che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, ecc.) e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, ecc.) (rif. par. 7.2.2 del Capitolato Tecnico).

Le attività a canone comprendono la progettazione, l'esecuzione e il monitoraggio del servizio per una o più delle seguenti tipologie di intervento:

- derattizzazione (profilassi antimurina);
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti;
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati;
- disinfezione di ambienti di lavoro.

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

Le attività extra-canone sono eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore e secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione.

### **2.3.3.3 Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali**

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone e consiste nella raccolta, trasporto e smaltimento definitivo e/o recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti dalle Amministrazioni da eseguirsi, in conformità con quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al Capitolato Tecnico (rif. par. 7.2.3 del Capitolato Tecnico).

Le attività a canone comprendono la progettazione, l'esecuzione e il monitoraggio dei seguenti interventi:

la fornitura e la distribuzione di un numero idoneo di contenitori per la raccolta differenziata preventivamente concordati con il Supervisore;

la raccolta contenitori dai depositi temporanei e trasporto in impianti di trattamento e/o di smaltimento finale autorizzati ai sensi del D. Lgs. 22/97;

- assistenza all'Amministrazione (produttore) per la conservazione ed aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e conservazione dei Formulare di Identificazione dei Rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, ecc.);
- la gestione dei rapporti con gli Enti Locali e le società di raccolta rifiuti urbani;
- l'assistenza all'Amministrazione (produttore) nella compilazione a fine anno del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD).

Il Fornitore si impegna inoltre ad effettuare la richiesta di riduzione/rimborso della TARSU proporzionale alla quantità e qualità dei rifiuti avviati al recupero (D.Lgs. 22/97, art. 49, comma 14). Tale attività viene retribuita in una percentuale pari al 20% del risparmio



ottenuto dall'Amministrazione stessa.

Le attività extra-canone sono eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore e secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione.

#### **2.3.3.4 Servizio di Giardinaggio**

Il servizio comprende attività a canone e prestazioni extra-canone e consiste nella manutenzione delle aree a verde specificate nel Verbale di Consegna (rif. par. 7.2.4 del Capitolato Tecnico).

Nella denominazione "aree a verde" sono compresi i tappeti erbosi, i giardini, le piante, i prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dell'immobile/i.

È onere dell'Amministrazione:

- la messa a disposizione del Fornitore di un adeguato impianto di irrigazione;
- la fornitura di energia elettrica per il funzionamento di qualsiasi apparecchiatura necessaria allo svolgimento del servizio.

Non sono comprese nel servizio di giardinaggio le attività da eseguirsi ove sussistano condizioni particolari quali, a titolo esemplificativo: alberature secolari e/o di particolare pregio, estensioni notevoli di aree a verde, alberature in numero elevato, etc.

Le attività a canone comprendono i seguenti interventi:

- la manutenzione delle aree a verde, ovvero in particolare la rigenerazione di tutti i prati, aiuole e siepi oltre alle normali potature di tutte le essenze arboree;
- la cura delle piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dell'immobile/i;
- il rimpiazzo delle piante arboree, arbustive, o tappezzanti del tipo, dimensioni e forma simili a quelle che dovessero seccarsi, per cause naturali o imprevedibili ad eccezione di cause di forza maggiore;
- la fornitura delle sementi;
- il controllo della stabilità delle piante, con comunicazione tempestiva al Supervisore di eventuali necessità di cura, abbattimento o di altro intervento da adottarsi sulle piante pericolanti;
- la manutenzione degli strumenti utilizzati per l'erogazione del servizio e delle strutture di complemento (recinzioni, cordoli, vasi ecc.);
- il trasporto alle pubbliche discariche dei rifiuti provenienti dalle lavorazioni oggetto del servizio;
- la corretta gestione di eventuali impianti di irrigazione con l'eventuale messa in opera di impianti non stabili ma efficienti senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare anche i seguenti interventi:

- la manutenzione dei cordoli e delle aree inghiaiate;
- la manutenzione delle recinzioni in legno;
- la manutenzione delle piante in vaso
- la manutenzione delle piante tappezzanti.

All'interno dell'Appendice 1 allegata al Capitolato viene riportato l'elenco esemplificativo e non esaustivo degli interventi compresi nel servizio con l'indicazione delle relative frequenze consigliate, le cui specifiche tecniche e modalità di esecuzione sono dettagliate nel Capitolato Tecnico.

Le attività extra-canone sono eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore e secondo i



tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione.

In particolare, con questa modalità si devono garantire all'Amministrazione tutte le prestazioni che si rendano eventualmente necessarie per specifici allestimenti, con fioriere e piante di ornamento per eventi e/o manifestazioni.

## **2.3.4 Altri Servizi Operativi**

### **2.3.4.1 Servizio di Reception**

Il servizio, così come ampiamente descritto al par. 7.3.1 del Capitolato Tecnico, consiste nella presenza all'ingresso degli edifici, durante orari e il calendario stabiliti nel Piano Dettagliato degli Interventi, di personale con il compito di:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati, con rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti all'interno degli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni, ecc.;
- registrazione degli ospiti nell'apposito registro di entrata, congedo in uscita e ritiro del documento identificativo interno con registrazione del termine della permanenza, controllo dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- controllo degli accessi sia pedonali che carrabili dell'immobile/i al fine di evitare l'accesso a persone non autorizzate;
- ricezione e smistamento della posta;
- effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna dei documenti;
- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- gestione di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-intrusione, sistemi anti-intrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- varie ed eventuali da concordare con il Supervisore.

Le attività extra-canone sono le medesime di cui sopra ma eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione tramite specifico Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

### **2.3.4.2 Facchinaggio Interno**

Il servizio consiste nell'assicurare la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie per la razionale gestione delle postazioni di lavoro, nel rispetto delle modalità predefinite, ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto e pianificato, in accordo con il Supervisore e da gestirsi mediante la procedura descritta in Capitolato (rif. par. 7.3.2).

La richiesta delle prestazioni di facchinaggio interno avviene con un Ordine di Intervento emesso dall'Amministrazione, nel quale deve essere indicato l'elenco dei beni o materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

### **2.3.4.3 Facchinaggio Esterno/Traslochi**

Il servizio consiste nell'assicurare la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio



e attrezzature varie con prestazioni di facchinaggio, di trasporto e di trasloco tra le diverse sedi, o presso i luoghi che l'Amministrazione dovesse indicare, nel rispetto delle modalità predefinite, ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto e pianificato, in accordo con il Supervisore e da gestirsi mediante la procedura descritta in Capitolato.

La richiesta delle prestazioni di facchinaggio esterno/traslochi avviene con un Ordine di Intervento emesso dall'Amministrazione, nel quale deve essere indicato l'elenco dei beni o materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

### **3. Modalità di utilizzo della Convenzione**

#### **3.1 Requisiti per l'utilizzo**

Per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi di Facility Management, devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- l'immobile/immobili oggetto del Facility Management deve/devono ricadere nelle Regioni Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto;
- la prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile/i deve essere ad ufficio (la superficie destinata ad ufficio deve essere maggiore del 50% rispetto alla superficie netta totale dell'immobile).

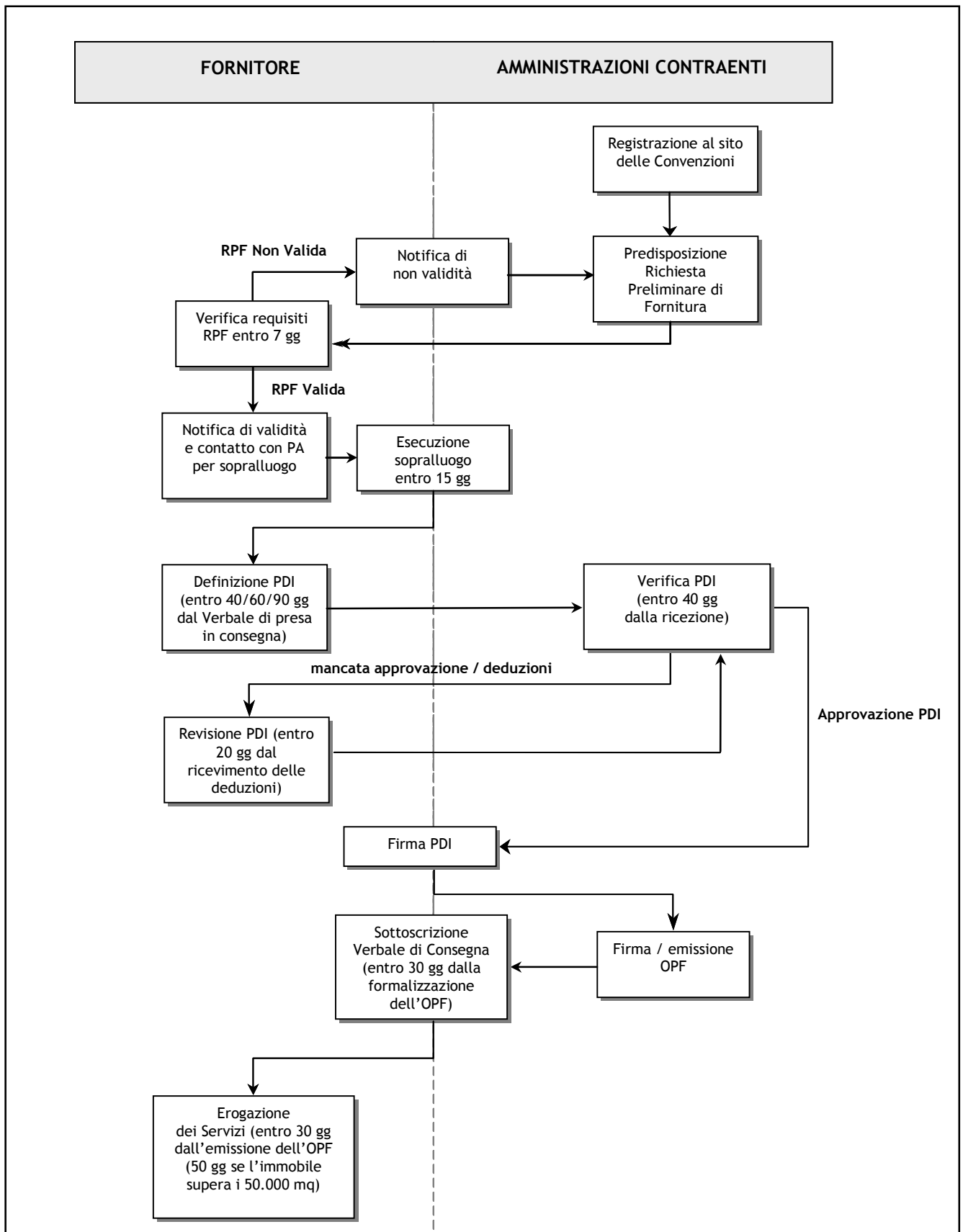
#### **3.2 Iter procedurale per l'utilizzo e requisiti minimi dell'Ordinativo Principale di Fornitura**

L'Amministrazione, per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi di Facility Management, deve attenersi al seguente iter procedurale:

- registrarsi al sistema degli Acquisti in Rete;
- emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (non impegnativa per l'Amministrazione);
- valutare il Piano Dettagliato degli Interventi consegnato dal Fornitore a seguito di sopralluogo;
- emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura;
- sottoscrivere congiuntamente con il Fornitore il Verbale di Consegna.

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano subordinati all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura rispondente ai requisiti minimi indicati al successivo paragrafo 3.4.

Si riporta di seguito, per una più agevole comprensione dell'iter procedurale di attivazione descritto, il diagramma di flusso che riassume le fasi principali del processo appreso descritte:





### 3.3 Modalità di erogazione dei servizi

Il “Facility Management” da la possibilità di utilizzare tutte le potenzialità dei servizi descritti nel Capitolato grazie anche ad una durata contrattuale più lunga (7 anni). Inoltre, come meglio specificato nel successivo paragrafo 3, il “Facility Management” da la possibilità di accedere a tutti i Servizi di Governo, alcuni con attivazione automatica altri con attivazione facoltativa.

Il “Facility Management Light” da invece la possibilità di accedere anche solo a pochi servizi, con una durata contrattuale più contenuta (4 anni), risultando più adatto a soddisfare le esigenze di Amministrazioni che possiedono in uso immobili di piccola dimensione. Scegliendo la modalità di erogazione “Facility Management Light” si attivano automaticamente solo una parte dei Servizi di Governo (Sistema Informativo, Anagrafica Tecnica, Call Center) e alcuni di questi possono essere erogati in forma semplificata. Come meglio specificato nel successivo paragrafo 3, non è invece possibile attivare altri Servizi di Governo nella modalità “Facility Management Light”.

Nella tabella seguente sono elencate le principali caratteristiche che contraddistinguono i servizi nelle due modalità di erogazione.

Le differenze sono oggetto di maggiore approfondimento nei paragrafi relativi ai singoli servizi.

	“Facility Management”	“Facility Management Light”
Durata Contrattuale	7 anni	4 anni
Ordinativo minimo/Set minimo di Servizi	6 servizi di cui 3 di manutenzione	3 servizi di cui 1 di manutenzione
Implementazione e gestione del Sistema Informativo	Erogazione completa (attivazione automatica)	Erogazione in forma semplificata (attivazione automatica): alcune funzionalità del Sistema Operativo, relative ai servizi non attivabili, non sono erogabili
Costituzione e gestione dell’Anagrafica Tecnica	Erogazione completa (attivazione automatica)	Erogazione in forma semplificata (attivazione automatica): attività di valutazione dello stato manutentivo non erogabile; aggiornamento continuo dei dati anagrafici previsto solo in parte
Gestione del Call Center	Erogazione completa (attivazione automatica)	Erogazione completa (attivazione automatica)
Preventivazione attività e gestione Ordini di Intervento	Erogazione completa (attivazione automatica)	Erogazione completa (attivazione automatica)





Programmazione e Controllo Operativo delle attività	Erogazione completa (attivazione automatica)	Erogazione completa (attivazione automatica)
Sistema di Monitoraggio e Controllo	Erogazione completa (attivazione automatica)	non attivabile
Ottimizzazione e supporto alle decisioni	Erogazione completa (attivazione automatica)	non attivabile
Integrazione gestionale di servizi appaltati a terzi	Erogazione completa (attivazione a richiesta)	non attivabile
Gestione e Ottimizzazione Utenze	Erogazione completa (attivazione a richiesta)	non attivabile
Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	Erogazione completa (attivazione a richiesta)	non attivabile
Servizi Manutentivi <sup>3</sup>	Presenza di franchigia: per la gestione di interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto. Gli interventi di importo inferiore al valore della franchigia sono compresi nel canone	Assenza di franchigia: Qualsiasi intervento di ripristino e/o manutenzione a guasto eseguito dal Fornitore deve essere interamente compensato extra-canone

Si precisa che per i Servizi erogati nella modalità “Facility Management Light” è previsto un valore economico del canone inferiore rispetto a quello della modalità “Facility Management” così come indicato nell’Allegato “D” - Prezzi.

### **3.4 Ordinativo minimo per l’adesione alla convenzione: Set minimo di servizi**

Al fine di garantire una reale integrazione logistica ed organizzativa delle attività erogate dal Fornitore, l’utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano obbligatoriamente subordinati all’emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura che comprenda un “Set Minimo di Servizi” differenziato a seconda della modalità di erogazione prescelta, se “Facility Management” o “Facility Management Light”.

Le Amministrazioni che intendano utilizzare la Convenzione sono obbligate ad ordinare ed acquistare un quantitativo minimo di servizi composto da:

per la modalità di erogazione “Facility Management”, **almeno 6 servizi operativi** tra quelli

<sup>3</sup> Esclusi i servizi Manutenzione Impianto Antincendio, Minuto Mantenimento Edile, Reperibilità.



previsti nel presente Capitolato Tecnico (esclusi i servizi di Reperibilità e di Minuto Mantenimento Edile), di cui per lo meno 3 afferenti alla categoria Servizi di Manutenzione (rif. paragrafo 2.3.2 Servizi di Manutenzione ).

per la modalità di erogazione “Facility Management Light” **almeno 3 servizi operativi** tra quelli previsti nel presente Capitolato Tecnico (esclusi i Servizi di Reperibilità e di Minuto Mantenimento Edile), di cui per lo meno 1 servizio afferente alla categoria Servizi di Manutenzione (rif. paragrafo 2.3.2 Servizi di Manutenzione ).

Pertanto le Amministrazioni non possono emettere Ordinativi Principali di Fornitura che non rispettino i sopraelencati requisiti.

La definizione dei servizi costituenti il Set Minimo di Servizi deve essere effettuata contestualmente all'utilizzo della Convenzione attraverso l'Ordinativo Principale di Fornitura, a prescindere dall'inizio di erogazione degli stessi, che può avvenire anche in momenti differenti in funzione della scadenza dei relativi contratti eventualmente in essere con altri Fornitori.

A titolo esemplificativo, un'Amministrazione, tramite l'Ordinativo Principale di Fornitura, optando per la modalità di erogazione “Facility Management Light”, può ordinare una configurazione di servizio costituita dal Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici, dal Servizio di Pulizia e dal Servizio di Giardinaggio, con inizio dell'erogazione del Servizio di Pulizia in data 1.07.2012, inizio dell'erogazione del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici in data 1.09.2012 e inizio di erogazione del Servizio di Giardinaggio 1.01.2013.

I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata (nell'esempio il servizio di Manutenzione di Impianti Elettrici ed il Servizio di Giardinaggio), avranno un'unica scadenza che rimane fissata, a seconda che si opti per la modalità “Facility Management Light” o per la modalità “Facility Management”, rispettivamente, al termine dei quattro/sette anni dall'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Come già accennato, l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura determina l'attivazione automatica, e differenziata a seconda della modalità di erogazione dei servizi prescelta, di una parte dei Servizi di Governo così come descritto al Capitolo 6.

### 3.5 Personalizzazione dei Servizi

Le Amministrazioni hanno la possibilità di richiedere al Fornitore una configurazione di servizi personalizzata in funzione delle proprie particolari esigenze. La prima personalizzazione si determina con la scelta della modalità di erogazione tra il “Facility Management” ed il “Facility Management Light”. Le principali differenze tra l'erogazione dei servizi nella modalità “Facility Management” e l'erogazione nella modalità “Facility Management Light” sono descritte nel precedente paragrafo 3.4.

Una ulteriore personalizzazione è possibile selezionando i servizi desiderati e, ove specificato, modificando le prestazioni “a canone” e scegliendo tra le varie modalità operative di erogazione previste nel presente Capitolato. Le configurazioni di servizio personalizzate devono essere comunque conformi a quanto indicato nel Tecnico e devono attenersi a quanto prescritto al paragrafo 0 “Ordinativo Minimo per l'adesione alla Convenzione: Set minimo di Servizi”.

All'Amministrazione è riservata, altresì, la facoltà di integrare l'Ordinativo Principale di Fornitura, utilizzando l'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, sia in riferimento ad attività a canone che extra canone.

Nell'ambito della personalizzazione dei servizi l'Amministrazione può richiedere al Fornitore il “presidio fisso” inteso come presenza e disponibilità continuativa di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro o in orario comunque definito dall'Amministrazione, devono essere presenti



nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze (cfr. par. 5.1 del Capitolato Tecnico).

### **3.6 Richiesta Preliminare di Fornitura**

La Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) è il documento con cui l'Amministrazione manifesta il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

La RPF deve essere formalizzata secondo il fac-simile disponibile sul Portale. In particolare, nella compilazione della Richiesta, l'Amministrazione deve porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione ad uso uffici dell'immobile e del lotto in cui ricade l'immobile stesso, nonché verificare la conformità della stessa ai parametri minimi di accesso alla Convenzione.

Il Fornitore, entro e non oltre 7 giorni solari e consecutivi dalla data di ricevimento della RPF, notifica in forma scritta all'Amministrazione la validità o meno della stessa concordando, in caso positivo, una data per il **sopralluogo** congiunto con il Supervisore da effettuarsi entro 15 giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della Richiesta, salvo diversi accordi tra le parti.

### **3.7 Piano Dettagliato degli Interventi**

Il Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) è il documento redatto dal Fornitore, a seguito di sopralluogo presso l'immobile/i, che rappresenta nel dettaglio la progettazione, la pianificazione e la stima economica dei servizi a canone richiesti dall'Amministrazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di presentare il PDI, entro i termini indicati al paragrafo 5.5.2 del Capitolato Tecnico.

### **3.8 Valutazione Piano Dettagliato degli Interventi**

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PDI, può approvarlo entro il termine di 40 giorni naturali e consecutivi; ovvero, può far pervenire le proprie osservazioni al Fornitore, il quale deve redigere una nuova versione del Piano che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni naturali e consecutivi.

Qualora l'Amministrazione non comunichi al Fornitore l'accettazione del PDI, o della nuova versione dello stesso, ovvero non formuli ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna del PDI revisionato, il PDI stesso e la relativa RPF perdono la propria validità.

Il PDI approvato, redatto in duplice copia e firmato dal Fornitore e dall'Amministrazione per accettazione, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **3.9 Ordinativo Principale di Fornitura**

Solo dopo aver firmato ed approvato il PDI, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF), che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore.

I singoli Ordinativi Principali di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni Contraenti possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadrati, servizi attivati (nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 0 del Capitolato Tecnico) purché ricadenti nello stesso lotto geografico, ad eccezione di quanto previsto per i Lotti 8 e 9 (Comune di Roma).

Si precisa infatti che nel caso di Amministrazioni Contraenti con immobili ubicati sia nel



**Lotto 8 (I Municipio del Comune di Roma), sia nel Lotto 9 (Comune di Roma - escluso il I Municipio), i servizi sono erogati, per tutti gli immobili, dal Fornitore aggiudicatario del Lotto in cui ricade la prevalenza degli immobili in termini di superficie.**

L'OPF deve essere formalizzato indicando nelle apposite sezioni:

- i servizi a canone con i relativi importi desunti dal PDI approvato;
- i servizi/attività extra-canone con i relativi importi.

Relativamente a quest'ultima sezione dell'OPF, l'Amministrazione ha la facoltà di indicare uno o più importi forfetari "a consumo" destinati alla copertura finanziaria di tutti quei servizi/attività extra canone previsti nel Capitolato, da utilizzarsi durante tutta la durata del contratto di fornitura attraverso l'emissione di Ordini di Intervento.

Gli eventuali importi forfetari "a consumo", una volta formalizzati all'interno dell'OPF, risultano vincolanti per l'Amministrazione che è quindi obbligata ad emettere Ordini di Intervento per un importo che non può essere inferiore al 60% dell'importo forfetario all'uopo stanziato.

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i/l servizi/o di cui all'OPF entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla emissione dell'Ordinativo stesso, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.5.5 del Capitolato Tecnico.

Tale limite temporale può, a discrezione del Fornitore, subire una proroga di ulteriori 20 giorni naturali e consecutivi qualora l'immobile o insieme di immobili oggetto dell'OPF abbia una superficie lorda complessiva di oltre 50.000 mq.

Qualunque variazione/aggiornamento all'OPF deve sempre essere formalizzata mediante un Atto aggiuntivo all'OPF.

### **3.10 Verbale di Consegna**

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti dall'Amministrazione per i successivi 4 anni.

Il Verbale deve essere redatto, secondo quanto previsto al par. 5.5.5 del Capitolato Tecnico, in duplice copia ed in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

### **3.11 Valutazione e controllo del Livello di servizio**

Per ogni OPF e relativi Atti Aggiuntivi viene misurato il Livello di Servizio effettivo attraverso la valutazione di:

- un Indicatore globale di Prestazione (IP) dei servizi erogati che consenta una misura oggettiva del livello qualitativo delle prestazioni effettivamente erogate;
- un Indicatore di Soddisfazione (IS) che misuri il livello di soddisfazione manifestato dagli utenti.

La quantificazione di tali indicatori secondo modalità specificate ai paragrafi 9.1.1 e 9.1.2 del Capitolato Tecnico consente la determinazione puntuale del *Livello di Servizio effettivo* che deve essere confrontato con il valore obiettivo prefissato:

$$LS = IP \times IS$$

dove:



LS = Livello di Servizio Effettivo  
IP = Indicatore globale di prestazione  
IS = Indicatore di soddisfazione

Nel periodo di validità del contratto, il *Livello di Servizio obiettivo* deve tendere a 1 e comunque non deve essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto (periodo durante il quale non sono applicate le penali di cui al paragrafo 9.3 del Capitolato Tecnico) costituisce il riferimento per tutta la durata dell'OPF e relativi Atti Aggiuntivi.

## **4. Condizioni economiche**

### **4.1 Modalità di remunerazione**

L'insieme delle attività/servizi che il Fornitore deve erogare si dividono in:

- servizi continuativi o periodici prestati a fronte del pagamento di un canone annuo calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti;
- attività/servizi erogati a richiesta (c.d. attività extra-canone), prestati in base ai prezzi dei servizi predefiniti, ai listini ed ai corrispettivi della manodopera.

Con riferimento a tali ultime attività extra-canone, si precisa che le stesse possono essere erogate solo se l'Amministrazione richiedente abbia destinato a tale scopo, in fase di stipula dell'OPF o in un momento successivo, tramite Atto Aggiuntivo all'OPF, uno specifico importo da utilizzare "a consumo". Si specifica che detto importo forfetario è vincolante per le Amministrazioni per il 60% se stanziato in fase di emissione dell'OPF e per la sua interezza se stanziato con Atto Aggiuntivo all'OPF.

Le attività extra-canone possono essere erogate solo nel caso in cui sia stato attivato il corrispondente servizio a canone, fatta eccezione per i servizi di facchinaggio interno (cfr. par.7.3.2 del Capitolato Tecnico) e facchinaggio esterno/traslochi (cfr. par.7.3.3 del Capitolato Tecnico).

Le modalità di determinazione del canone di ciascun servizio in Convenzione sono indicate in forma dettagliata nei relativi paragrafi del Capitolato Tecnico.

### **4.2 Revisione corrispettivi**

La validità dei prezzi dei servizi predefiniti al netto del ribasso è, per le attività a canone, annuale. Ciò significa che annualmente deve essere 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 (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente. Il primo aggiornamento deve essere effettuato, previa formale comunicazione del Fornitore all'Amministrazione Contraente, dopo 12 mesi dalla stipula dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Relativamente ai servizi/attività a richiesta, la validità dei prezzi sarà connessa con la validità degli elenchi cui si riferiscono.

### **4.3 Procedure di applicazione delle penali**

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

Acquisti in Rete della P.A. - Guida alla Convenzione - Servizi di Facility Management per immobili adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni - Lotto 3 - Regioni Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia



#### 4.3.1 Rilevamento del presunto inadempimento da parte del Fornitore.

L'Amministrazione Contraente potrà individuare e verificare eventuali inadempimenti da parte del Fornitore, agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 9.3.1 e all'Appendice 10 al Capitolato Tecnico.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- i riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- i criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- i criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata: (stralcio dell'Appendice 10 al capitolato tecnico "Schema Penali"):

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	7 gg. Dalla data di ricevimento della richiesta	Par. 5.5.1	Confronto date: data ricevimento RPF data notifica della validità della richiesta	Richiesta Preliminare di Fornitura Comunicazione di notifica validità	Una tantum	250€ per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
b)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di richiesta di RPF (valida)	15 gg. Dalla data di emissione della RPF (salvo diversi accordi tra le parti)	Par. 5.5.1	Confronto date: data emissione RPF data esecuzione sopralluogo congiunto	Richiesta Preliminare di Fornitura Comunicazione di notifica validità	Una tantum	250€ per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.

#### 4.3.2 Contestazione al Fornitore

La contestazione della penale al Fornitore deve avvenire in forma scritta e deve necessariamente, dettagliare i riferimenti contrattuali e la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento**). Qualora l'Amministrazione lo ritenga opportuno, la contestazione può contenere il calcolo economico della penale.





La comunicazione di contestazione da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata *in copia conoscenza* a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, lo standard di lettera di contestazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente.

#### **4.3.3 Controdeduzioni del Fornitore**

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

In assenza di risposta da parte del Fornitore entro i termini previsti, ovvero nel caso di deduzioni ritenute non sufficienti dall'Amministrazione Contraente sulla base di un'attenta analisi della documentazione contrattuale, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali.

Sempre con comunicazione scritta, l'Amministrazione dovrà provvedere a rendere edotto il Fornitore della eventuale inapplicabilità delle penali a fronte della valutazione delle controdeduzioni da questi prodotte.

#### **4.3.4 Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse**

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, potranno essere applicate (previa comunicazione scritta al Fornitore) le penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri già definiti nella Convenzione stessa e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nell'Appendice 10 al Capitolato Tecnico.

Nel caso di esito positivo della valutazione delle controdeduzioni del Fornitore, l'Amministrazione, dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore la eventuale non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- a. **Riduzione della cauzione definitiva** per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.
- b. **Compensazione del credito**: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati.

Resta ferma la possibilità per il fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle





penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il *limite legale* previsto per l'ammontare *complessivo* delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale, fermo restando il caso specifico di diffida dal continuare nell'esecuzione del contratto.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente.

### Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**  
Considerato che ciascuna Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore penali nella misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura, il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Se, infatti, è stata convenuta anche la risarcibilità del danno ulteriore ai sensi del comma 1 dell'art. 1382 c.c., il debitore inadempiente dovrà pagare gli interessi di mora ed eventualmente il maggior danno (art. 1224 c.c.), ma non nel loro intero ammontare (data l'impossibilità di cumulare penale e risarcimento integrale) bensì nella differenza tra l'ammontare di questo e la penale.
- **Risoluzione del contratto**  
Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato, in corso d'anno, penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).
- **Recesso dal contratto**  
Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:
  - giusta causa,
  - reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali).
- **Esecuzione in danno**  
L'esecuzione in danno è un istituto che permette all'Amministrazione Contraente di affidare a terzi la fornitura dei servizi oggetto del contratto per cui si è verificato il grave inadempimento imputando le spese aggiuntive al Fornitore. Ciò può avvenire qualora il Fornitore non adempia agli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale. L'esecuzione in danno è una forma ulteriore di tutela dell'Amministrazione Contraente rispetto ai suddetti strumenti di risoluzione contrattuale e può avvenire previa diffida.
- **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del fornitore**  
La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.



In caso di risoluzione, il Fornitore rimane contrattualmente impegnato ad adempiere a tutte le obbligazioni assunte con la stipula della Convenzione e, in ogni caso, a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

L'Amministrazione Contraente ha diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/i contratto/i risolto/i. Ove non sia possibile escutere la cauzione, potrà essere applicata una penale di equivalente importo, da comunicare al Fornitore con lettera raccomandata a/r.

Resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Contraente al risarcimento dell'ulteriore danno.

## **5. Fatturazione e pagamenti**

### ***5.1 Modalità di pagamento delle attività a canone***

Mensilmente, il Fornitore deve presentare un documento riassuntivo dell'importo del canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordinativo Principale di Fornitura e agli eventuali Atti Aggiuntivi relativi ad attività a canone.

Avuta l'approvazione del Supervisore, il Fornitore provvede all'emissione di fatture bimestrali di importo pari al corrispettivo relativo al bimestre precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

Il pagamento delle fatture viene corrisposto a trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura e dell'eventuale documentazione di cui all'articolo 9 delle Condizioni Generali oppure secondo quanto concordato tra le parti ed indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

### ***5.2 Modalità di rendicontazione e pagamento attività extra canone***

Mensilmente, il Fornitore deve presentare il rendiconto delle attività svolte nell'arco del mese precedente relative a prestazioni extra-canone, comprendenti interventi/servizi erogati a richiesta e gestiti attraverso Ordini di Intervento.

Per particolari interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese) è facoltà del Supervisore autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento deve essere documentato a cura del Fornitore e controllato ed approvato a cura del Supervisore.

Avuta l'approvazione del Supervisore, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture bimestrali accompagnate da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal Supervisore.

Nel caso in cui sia prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa deve essere redatta a cura del Fornitore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nella Convenzione e secondo le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.



## 6. Come Ordinare

### 6.1 Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sulla portale [www.Acquistinretepa.it](http://www.Acquistinretepa.it). Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

1. Registrazione Base (chi sei)
2. Abilitazione (che fai)

**Per acquistare sul sistema è necessario completarle entrambe.**

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni, di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti.

L'abilitazione può avvenire nelle due modalità:

- **Con firma digitale:** in tal caso l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordo Quadro, Convenzioni, etc..) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili;
- **Senza firma digitale:** in tal caso l'utente non potrà effettuare acquisti su tutte le Convenzioni disponibili ma unicamente attraverso le convenzioni che consentono l'emissione dell'ordinativo sia online che via fax

### 6.2 Ordinativo Principale di Fornitura

La presente Convenzione consente l'emissione dell'Ordinativo sia online che via fax.

La modalità operativa con la quale l'utente potrà operare varia in base al fatto che in fase di abilitazione abbia dichiarato o meno di possedere la firma digitale.

**Utente abilitato con firma digitale:** una volta effettuato il login sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- Ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili
- Dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato
- Dal carrello, procede con la creazione dell'ordine
- Compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC.
- Dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al fornitore tramite il sistema

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.



*Si ricorda che al PO abilitato con firma digitale verrà sempre richiesto di firmare digitalmente gli Ordinativi, anche nel caso di iniziative di Convenzione che prevedono entrambe le modalità online e fax.*

**Utente abilitato senza firma digitale:** una volta effettuato il login sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- Ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili
- Dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato
- Dal carrello, procede con la creazione dell'ordine
- Compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC.
- Effettua l'invio dell'ordine al fornitore tramite il sistema
- Dopo aver inviato l'ordine tramite il sistema, invia l'ordine via fax al fornitore, dopo averlo firmato manualmente

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multindirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo, l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, annullarlo (ad eccezione degli ordinativi inviati via posta); scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

Per la modalità di trasmissione dell'ordine via fax, non è necessario far seguire l'originale dell'ordinativo per posta ordinaria: è sufficiente archiviare il documento debitamente firmato e protocollato (come riportato nel D. Lgs. N. 39 del 12/2/93).

## **7. Riferimenti del Fornitore**

### **7.1 Registrazione**

Il Call Center del Fornitore è a disposizione dell'Amministrazione tutti i giorni dell'anno esclusi Sabato, Domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle 18:00. Al di fuori di tale orario si attiverà una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax, mail.

I riferimenti sono i seguenti:

Numero verde **800 134 847**

Assistenza - pronto intervento **045 572374**



## **7.2 Referente del Fornitore**

**Dott. Alessandro Riggio**

**Tel. 045 572374**

**Cell. 345 7735812**



## 8. Allegati

### 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali

Roma,

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. ....

Spett.le

*“denominazione e indirizzo Impresa; se RTI denominazione e indirizzo Impresa mandataria”*

*c.a. “referente fornitore”*

*[eventuale, in caso di RTI]*

Spett.le

*e p.c. “nome e indirizzo mandanti”*

**Oggetto: denominazione della Convenzione per esteso stipulata in data inserire la data di stipula lotto/i inserire il lotto/i di riferimento ordinativo di fornitura inserire l'ordinativo di riferimento - contestazione addebito ai sensi dell'art. XX delle Condizioni Generali della Convenzione.**

Con riferimento alla convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio quanto segue.

*[descrizione “circostanziata” dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione]*

*[es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. ....della convenzione entro e non oltre il ....., mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data ..... ].*

**N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.**



In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. XX delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. ....della Convezione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo ....., quantificato secondo il seguente calcolo analitico:

*es.: gg. ritardo x importo penale giornaliera*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. .... delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/RTI/Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore\_\_\_del giorno\_\_\_\_\_ ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione/la compensazione del credito.

Con ogni salvezza in ordine al risarcimento del maggior danno, nonché alle tutele di legge e di contratto a fronte del contestato inadempimento.

Distinti Saluti

\_\_\_\_\_





## 8.1. Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali

Prot. n.  
Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax  
al n.....

Roma,

Spett.le

*“denominazione e indirizzo Impresa; se RTI denominazione e indirizzo Impresa mandataria”*

c.a. *“referente fornitore”*

*[eventuale, in caso di RTI]*

Spett.le

e p.c. *“nome e indirizzo mandanti”*

**Oggetto: denominazione della Convenzione per esteso, stipulata in data inserire la data di stipula lotto/i inserire il lotto/i di riferimento ordinativo di fornitura inserire l'ordinativo di riferimento - applicazione penali per inadempimento / non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del ..... prot. n. ...., relativa alla convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

[1° caso] Preso atto che codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

[2° caso] Considerato che le deduzioni inviate da codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data ....., pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, *mediante escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione / mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale*. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art..... della Convenzione.....provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro [inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione] .



Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso codesta Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

(NELL'IPOTESI DI ESCUSSIONE DELLA CAUZIONE) Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo ..... comma ....., della Convenzione/delle Condizioni Generali.

[3° caso] Considerato che le deduzioni inviate da codesta Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso codesta Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

(NEL CASO DI APPLICAZIONE DELLE PENALI) Con ogni salvezza in ordine al risarcimento del maggior danno, nonché alle tutele di legge e di contratto a fronte del contestato inadempimento.

Distinti saluti.

---