

## ALLEGATO “A” - CAPITOLATO TECNICO

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT PER IMMOBILI, ADIBITI PREVALENTEMENTE AD USO UFFICIO, IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELL'APPALTO</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>I SERVIZI IN CONVENZIONE</b>	<b>15</b>
	3.1.1 <i>Servizi di Governo</i>	15
	3.1.2 <i>Servizi Operativi</i>	16
	3.1.2.1 <i>Servizi di Manutenzione</i>	16
	3.1.2.2 <i>Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale</i>	17
	3.1.2.3 <i>Altri servizi operativi</i>	17
<b>3.2</b>	<b>TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO</b>	<b>17</b>
	3.2.1 <i>Attività "a canone"</i>	17
	3.2.2 <i>Attività "extra-canone"</i>	18
	3.2.2.1 <i>Importo a consumo</i>	19
<b>3.3</b>	<b>LOTTE E QUANTITATIVI DI FORNITURA</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>DURATA DELL'APPALTO</b>	<b>24</b>
<b>4.1</b>	<b>DURATA DELLA CONVENZIONE</b>	<b>24</b>
<b>4.2</b>	<b>DURATA DEGLI ORDINATIVI PRINCIPALI DI FORNITURA E ATTI AGGIUNTIVI</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>ATTIVAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>25</b>
<b>5.1</b>	<b>PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>25</b>
	5.1.1 <i>Modalità di erogazione: il "Facility Management" ed il "Facility Management Light"</i>	26
<b>5.2</b>	<b>ORDINATIVO MINIMO PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE: SET MINIMO DI SERVIZI</b>	<b>28</b>
<b>5.3</b>	<b>INCENTIVO ALL'ATTIVAZIONE MULTIPLA</b>	<b>29</b>
<b>5.4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>29</b>
<b>5.5</b>	<b>PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>31</b>
	5.5.1 <i>Richiesta Preliminare di Fornitura</i>	33



<b>5.5.2 Piano Dettagliato degli Interventi</b>	<b>34</b>
5.5.2.1 Configurazione dei servizi e dati di consistenza	35
5.5.2.2 Dettaglio dei servizi a canone	35
5.5.2.3 Dettaglio dei servizi a Misura	36
5.5.2.4 Interventi extra-canone proposti dal Fornitore	36
5.5.2.5 Calendario lavorativo	37
5.5.2.6 Gestione degli Indicatori di Prestazione	37
5.5.2.7 Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio	38
5.5.2.8 Corrispettivi per i servizi a canone	38
5.5.2.9 Dimensionamento del massimale per attività extra-canone	38
<b>5.5.3 Valutazione del Piano Dettagliato degli Interventi</b>	<b>38</b>
<b>5.5.4 Ordinativo Principale di Fornitura</b>	<b>39</b>
<b>5.5.5 Verbale di Consegna</b>	<b>41</b>
5.5.5.1 Attestazione della presa in consegna degli immobili	41
5.5.5.2 Corrispettivi per i servizi	42
5.5.5.3 Organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento	42
5.5.5.4 Subappalto	42
<b>5.6 VARIAZIONI RISPETTO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA E AGGIORNAMENTI DELLA DOCUMENTAZIONE</b>	<b>43</b>
5.6.1 Aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi	44
5.6.2 Aggiornamento del Verbale di Consegna	44
5.6.3 Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura	44
<b>5.7 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A CANONE ED EXTRA-CANONE</b>	<b>45</b>
<b>6 I SERVIZI DI GOVERNO</b>	<b>48</b>
<b>6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO</b>	<b>50</b>
6.1.1 Requisiti tecnico funzionali del Sistema Informativo	51
6.1.2 Piano di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo	54
6.1.3 Determinazione del canone del servizio	55
<b>6.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA</b>	<b>56</b>
6.2.1 Caratteristiche del servizio	58
6.2.1.1 Requisiti generali del servizio	58
6.2.1.2 Tempi di consegna	59
6.2.1.3 Acquisizione dati	60
6.2.1.4 Rilievo e censimento	60
6.2.1.5 Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici	62
6.2.1.6 Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici	64
6.2.1.7 Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	65
6.2.2 Determinazione del Canone per il servizio	65
<b>6.3 GESTIONE DEL CALL CENTER</b>	<b>70</b>
6.3.1 Caratteristiche del servizio	71
6.3.1.1 Gestione delle chiamate	71



6.3.1.2	<i>Tracking richieste</i>	73
6.3.2	<i>Determinazione del canone per il servizio</i>	74
<b>6.4</b>	<b>PREVENTIVAZIONE ATTIVITÀ E GESTIONE ORDINI DI INTERVENTO</b>	<b>75</b>
6.4.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	76
6.4.1.1	<i>Scheda Consuntivo Intervento</i>	77
6.4.2	<i>Corrispettivo del servizio</i>	77
<b>6.5</b>	<b>PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>77</b>
6.5.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	77
6.5.1.1	<i>Programma Operativo degli Interventi</i>	78
6.5.1.2	<i>Verbale di Controllo</i>	79
6.5.2	<i>Corrispettivo del servizio</i>	80
<b>6.6</b>	<b>SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO</b>	<b>80</b>
6.6.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	81
6.6.1.1	<i>Tempi di consegna</i>	82
6.6.2	<i>Corrispettivo del servizio</i>	83
<b>6.7</b>	<b>OTTIMIZZAZIONE E SUPPORTO ALLE DECISIONI</b>	<b>83</b>
6.7.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	83
6.7.1.1	<i>Sistema di Supporto alle Decisioni (SSD)</i>	83
6.7.1.2	<i>Il Progetto di ottimizzazione</i>	85
6.7.2	<i>Corrispettivo del servizio</i>	86
<b>6.8</b>	<b>INTEGRAZIONE GESTIONALE DI SERVIZI APPALTATI A TERZI</b>	<b>86</b>
6.8.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	86
6.8.2	<i>Determinazione del canone per il servizio</i>	88
<b>6.9</b>	<b>GESTIONE E OTTIMIZZAZIONE UTENZE</b>	<b>88</b>
6.9.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	89
6.9.2	<i>Corrispettivo del servizio</i>	89
<b>6.10</b>	<b>ANAGRAFICA POSTAZIONI DI LAVORO E ARREDI</b>	<b>90</b>
6.10.1	<i>Caratteristiche del servizio</i>	91
6.10.1.1	<i>Acquisizione dati</i>	91
6.10.1.2	<i>Rilievo e censimento</i>	92
6.10.1.3	<i>Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici</i>	92
6.10.1.4	<i>Aggiornamento/modifica dei dati</i>	93
6.10.1.5	<i>Analisi ed elaborazione dei dati</i>	93
6.10.2	<i>Tempi di consegna</i>	93
6.10.3	<i>Corrispettivo del Servizio</i>	94
<b>7</b>	<b>I SERVIZI OPERATIVI</b>	<b>94</b>



<b>7.1</b>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE</b>	<b>95</b>
7.1.1	<i>Manutenzione Impianti Elettrici</i>	100
7.1.1.1	<i>Attività a canone</i>	100
7.1.1.2	<i>Attività extra-canone</i>	102
7.1.1.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	103
7.1.2	<i>Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari</i>	103
7.1.2.1	<i>Attività a canone</i>	104
7.1.2.2	<i>Attività extra-canone</i>	
7.1.2.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	105
7.1.3	<i>Manutenzione Impianti di Riscaldamento</i>	106
7.1.3.1	<i>Attività a canone</i>	107
7.1.3.2	<i>Attività extra-canone</i>	108
7.1.3.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	109
7.1.4	<i>Manutenzione Impianti di Raffrescamento</i>	110
7.1.4.1	<i>Attività a canone</i>	110
7.1.4.2	<i>Attività extra-canone</i>	112
7.1.4.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	112
7.1.5	<i>Manutenzione Impianti Elevatori</i>	114
7.1.5.1	<i>Attività a canone</i>	114
7.1.5.2	<i>Attività extra-canone</i>	117
7.1.5.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	118
7.1.6	<i>Manutenzione Impianti Antincendio</i>	119
7.1.6.1	<i>Attività a canone</i>	119
7.1.6.2	<i>Attività extra-canone</i>	120
7.1.6.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	121
7.1.7	<i>Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi</i>	122
7.1.7.1	<i>Attività a canone</i>	122
7.1.7.2	<i>Attività extra-canone</i>	124
7.1.7.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	124
7.1.8	<i>Manutenzione Reti</i>	125
7.1.8.1	<i>Attività a canone</i>	125
7.1.8.2	<i>Attività extra-canone</i>	127
7.1.8.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	127
7.1.9	<i>Minuto Mantenimento Edile</i>	128
7.1.9.1	<i>Attività a canone</i>	129
7.1.9.2	<i>Attività extra-canone</i>	129
7.1.9.3	<i>Corrispettivi del servizio</i>	129
7.1.10	<i>Reperibilità</i>	129
<b>7.2</b>	<b>SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE</b>	<b>130</b>
7.2.1	<i>Servizio di Pulizia</i>	131
7.2.1.1	<i>Attività a canone</i>	131
7.2.1.2	<i>Attività extra-canone</i>	135
7.2.1.3	<i>Detergenti e prodotti di consumo</i>	135
7.2.1.4	<i>Corrispettivi del servizio</i>	136
7.2.2	<i>Servizio di Disinfestazione</i>	141
7.2.2.1	<i>Attività a canone</i>	141
7.2.2.2	<i>Attività extra-canone</i>	143



7.2.2.3 *Corrispettivi del servizio*

144

<b>7.2.3 Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali</b>	<b>144</b>
7.2.3.1 <i>Attività a canone</i>	145
7.2.3.2 <i>Attività extra-canone</i>	148
7.2.3.3 <i>Corrispettivi del servizio</i>	150
<b>7.2.4 Servizio di Giardinaggio</b>	<b>151</b>
7.2.4.1 <i>Attività a canone</i>	152
7.2.4.2 <i>Attività extra-canone</i>	158
7.2.4.3 <i>Corrispettivi del servizio</i>	158

**7.3 ALTRI SERVIZI** **159**

<b>7.3.1 Servizio di Reception</b>	<b>160</b>
7.3.1.1 <i>Attività a canone</i>	160
7.3.1.2 <i>Attività extra-canone</i>	161
7.3.1.3 <i>Corrispettivi del servizio</i>	161
<b>7.3.2 Facchinaggio Interno</b>	<b>161</b>
7.3.2.1 <i>Attività oggetto del servizio</i>	162
7.3.2.2 <i>Specifiche del servizio</i>	162
7.3.2.3 <i>Attrezzature e macchinari</i>	163
7.3.2.4 <i>Modalità di attivazione del servizio</i>	163
7.3.2.5 <i>Determinazione del corrispettivo</i>	164
<b>7.3.3 Facchinaggio Esterno/ Traslochi</b>	<b>164</b>
7.3.3.1 <i>Attività oggetto del servizio</i>	164
7.3.3.2 <i>Specifiche del servizio</i>	164
7.3.3.3 <i>Attrezzature e macchinari</i>	165
7.3.3.4 <i>Modalità di attivazione del servizio</i>	165
7.3.3.5 <i>Determinazione del corrispettivo</i>	166

**8 PREZZI DEI SERVIZI** **166**

**8.1 PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI** **166**

**8.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI IN ECONOMIA, A MISURA E/O A CORPO** **168**

**8.3 CORRISPETTIVI MANODOPERA** **168**

**9 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO** **169**

**9.1 LIVELLO DI SERVIZIO** **169**

<b>9.1.1 Indicatore Globale di Prestazione</b>	<b>170</b>
9.1.1.1 <i>Sistema Informativo</i>	170
9.1.1.2 <i>Call Center</i>	172
9.1.1.3 <i>Preventivazione attività e Gestione Ordini di Intervento</i>	172
9.1.1.4 <i>Programmazione e Controllo Operativo delle attività</i>	173
9.1.1.5 <i>Manutenzione dell'Impianto Elettrico</i>	173
9.1.1.6 <i>Manutenzione degli Impianti Idrico/sanitari</i>	174
9.1.1.7 <i>Manutenzione degli Impianti di Riscaldamento</i>	175
9.1.1.8 <i>Manutenzione degli Impianti di Raffrescamento</i>	176
9.1.1.9 <i>Manutenzione degli Impianti Elevatori</i>	176



9.1.1.10	Manutenzione degli Impianti antincendio	177
9.1.1.11	Manutenzione degli Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi	178
9.1.1.12	Manutenzione delle Reti	179
9.1.1.13	Servizio di Pulizia	179
9.1.1.14	Disinfestazione	184
9.1.1.15	Raccolta e smaltimento rifiuti speciali	185
9.1.1.16	Giardinaggio	186
9.1.1.17	Reception	187
9.1.1.18	Facchinaggio interno	187
9.1.1.19	Facchinaggio esterno/traslochi	188
9.1.2	Indicatore di Soddisfazione	189
9.2	CONTROLLO DEGLI INDICATORI	189
9.3	PENALI	190
9.3.1	Altre penali	191
9.4	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	193
9.4.1	Verifiche Ispettive	193
10	REPORTISTICA CONSIP	194
10.1	ALTRE INFORMAZIONI	194
10.2	ACCESSO AI DATI DEL SISTEMA INFORMATIVO	194
11	PAGAMENTI	194
11.1	MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CANONE	194
11.2	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E PAGAMENTO ATTIVITÀ EXTRA-CANONE	195
12	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	196
12.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	196
12.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI	196
12.3	ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	196
12.3.1	Sedi operative	197
12.3.2	Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente	198
12.3.2.1	Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale	198
12.3.2.2	Informazioni sui rischi specifici	198
12.3.2.3	Piano di sicurezza lavoro	198
12.3.3	Ulteriori obblighi del Fornitore	199



12.4	ESECUZIONE DEI SERVIZI	199
12.5	MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO	200

### Appendici al Capitolato Tecnico:

**Appendice 1: Schede specifiche di rilievo e attività programmate**

**Appendice 2: Check list di controllo servizio pulizia**

**Appendice 3: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura**

**Appendice 4: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura**

**Appendice 5: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura**

**Appendice 6: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato**

**Appendice 7: Modello di Ordine di Intervento**

**Appendice 8: Flussi Datamart**

**Appendice 9: Schema delle Verifiche Ispettive**

**Appendice 10: Schema delle Penali**

## **1 PREMESSA**

L'articolo 24 della Legge n. 488/99 dispone di attivare un processo di razionalizzazione delle spese di manutenzione e dei servizi relativi agli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni. Per il raggiungimento di tale scopo la Consip S.p.A. bandisce il presente appalto per servizi di Facility Management secondo la disciplina di cui al D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - scegliendo quale procedura per la scelta del contraente, la Procedura aperta.

Il presente Capitolato disciplina, per gli **aspetti tecnici**, l'affidamento di servizi di Facility Management e si compone di 12 capitoli e di 10 appendici tecniche suddivise in:

Appendice 1: Schede specifiche di rilievo e attività programmate

Appendice 2 : Check list di controllo servizio pulizia

Appendice 3: Modello di Richiesta Preliminare di Fornitura

Appendice 4: Modello di Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 5: Modello di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura

Appendice 6: Modello di Atto Aggiuntivo semplificato

Appendice 7: Modello di Ordine di Intervento





## 2 DEFINIZIONI

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

Amministrazioni	Le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D. Lgs. 165/2001 (come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388), nonché gli altri soggetti legittimati, ai sensi della normativa vigente in materia, ad utilizzare la Convenzione, nel periodo della sua validità ed efficacia
Amministrazioni Contraenti	Le Amministrazioni che utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del presente Capitolato mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura
Attività extra-canone	<p>Sono quelle prestazioni/servizi non rientranti nelle attività remunerate a "canone". Tali prestazioni/servizi devono essere eseguiti su segnalazione/richiesta dell'Amministrazione Contraente e previa autorizzazione del Supervisore.</p> <p>I corrispettivi per le Attività extra-canone sono determinati in base ai prezzi dei servizi predefiniti, ai Listini ed ai corrispettivi per la manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara. Tali attività vengono gestite attraverso Ordini di Intervento secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 5.7</p>
Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi e/o nel Verbale di Consegna. Con l'Atto Aggiuntivo le Amministrazioni Contraenti possono definire anche l'importo per l'esecuzione di interventi extra-canone, qualora lo stesso non sia già stato indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura ovvero, pur essendo stato indicato, sia stato integralmente utilizzato e debba pertanto essere incrementato (Appendice 5 al Capitolato Tecnico)



Canone	<p>Corrispettivo economico con cui sono compensate tutte le prestazioni dei servizi continuativi, ovvero tutte le attività periodiche e gli interventi rientranti nei limiti della franchigia ove prevista.</p> <p>L'importo del canone è determinato in funzione dei prezzi offerti in fase di gara e di quanto specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi</p>
Consip S.p.A.	<p>La Consip S.p.A. rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e s.m.i. nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime</p>
Facility Management	<p>Modalità di erogazione dei servizi destinata preferibilmente ad immobili di grandi dimensioni. E' caratterizzata da un Ordinatoivo minimo di 6 servizi di cui almeno 3 di manutenzione impiantistica e da una durata contrattuale di 7 anni</p>
Facility Management Light	<p>Modalità di erogazione dei servizi destinata preferibilmente ad immobili di piccola dimensione. E' caratterizzata da un Ordinatoivo minimo di 3 servizi di cui almeno 1 di manutenzione, dalla assenza di franchigia per le manutenzioni e da una durata contrattuale di 4 anni</p>
Fornitore	<p>L'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria di uno o più lotti e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e prescritto</p>
Franchigia	<p>Costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività non devono essere compensate extra-canone al Fornitore perché comprese nel canone. Nel caso in cui l'importo delle attività sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione Contraente è tenuta a retribuire il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa. <u>Per i servizi manutentivi attivati nella modalità di erogazione "Facility Management Light" non esiste franchigia</u></p>
Impatto ambientale	<p>Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali</p>
Interventi extra-canone	<p>Gli interventi di manutenzione straordinaria non remunerati dal canone del Servizio. Tali interventi</p>



	possono essere eseguiti solo previa autorizzazione del Supervisore. I corrispettivi per gli interventi remunerati extra-canone sono determinati in base ai Listini di riferimento ed al prezzo unitario della manodopera, indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara. L'importo extra-canone, formalizzato all'interno dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, vincola l'Amministrazione ad emettere Ordini di Intervento fino all'esaurimento del 60% dell'importo stanziato, da utilizzare quindi a "consumo"
Gestore del Servizio	Persona nominata dal Fornitore, interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo Principale di Fornitura, nel relativo - eventuale - Atto Aggiuntivo, nonché negli eventuali Ordini di Intervento
Misura di gestione ambientale	Azione messa in atto o prevista per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali
Ordinativo Principale di Fornitura (OPF)	Documento con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano la Convenzione usufruendo, in particolare, delle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui rispettivamente all'Offerta Economica ed all'Offerta Tecnica del Fornitore (rif. Appendice 4 al Capitolato Tecnico)
Ordine di Intervento	Documento con il quale l'Amministrazione Contraente autorizza uno specifico intervento extra-canone (rif. Appendice 7 al Capitolato Tecnico)
Piano Dettagliato degli Interventi (PDI)	E' il documento redatto dal Fornitore, a seguito di sopralluogo, che rappresenta nel dettaglio la progettazione, pianificazione e stima economica dei servizi richiesti dall'Amministrazione Contraente. In tale documento sono inoltre riportati il calendario lavorativo per l'erogazione di servizi, le informazioni di base per la gestione e il controllo del livello di servizio e degli indicatori di prestazione, eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione, eventuali interventi di manutenzione a guasto proposti dal Fornitore e da lui rilevati in fase di sopralluogo iniziale (da gestire con Ordini di Intervento). Una volta approvato dall'Amministrazione Contraente, tale documento farà parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura
Piano di Costituzione dell'Anagrafica Tecnica	Piano delle consegne degli output relativi al servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica da



	consegnare all'Amministrazione Contraente entro 20 gg dalla presa in consegna degli immobili da parte del Fornitore
Programma Operativo degli Interventi	Programma bimestrale, con dettaglio giornaliero, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento (attività a canone previste nel Piano Dettagliato degli Interventi ed attività extra-canone "programmabili"). Tale programma, relativo al mese in corso e a quello successivo, dovrà essere aggiornato e consegnato al Supervisore con un anticipo di 5 gg lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento
Responsabile del Servizio	Persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente
Richiesta Preliminare di Fornitura	Documento con il quale viene attivata la procedura necessaria alla emissione (eventuale) dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Il modello di Richiesta Preliminare di Fornitura è contenuto nell'Appendice 3 del Capitolato Tecnico.
Set Minimo di servizi	Configurazione minima di servizi che l'Amministrazione Contraente deve necessariamente ordinare ai fini dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, diverso a seconda della modalità di erogazione (se "Facility Management", o "Facility Management Light")
Sistema di gestione ambientale	Parte del sistema di gestione di un'organizzazione utilizzata per sviluppare ed attuare la propria politica ambientale e gestire i propri aspetti ambientali
Superficie lorda complessiva	La superficie lorda complessiva dell'immobile o dell'insieme di immobili oggetto del contratto di fornitura è costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:  piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Amministrazione anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di



	<p>fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro “vano morto” non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione;</p> <p>piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);</p> <p>soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra;</p> <p>piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell’edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità.</p> <p>Non rientrano nel computo le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell’edificio.</p> <p>Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili</p>
Superficie netta	La superficie netta è la superficie utile calcolata sottraendo dalla superficie lorda la superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni compresi nel perimetro dell’edificio
Supervisore	Persona nominata dall’Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il Fornitore per ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell’Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore si richiedono preferibilmente capacità tecniche appropriate alla tipologia dei servizi ordinati. Al Supervisore compete l’approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi ed il successivo monitoraggio e controllo della corretta e puntuale erogazione dei servizi in esso presenti. Il Supervisore ha inoltre il compito di approvare eventuali attività extra-canone.
Unità di Gestione	Immobile o insieme di immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi
Unità/Punto Ordinante	Gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitate ad effettuare, previa registrazione sul sito delle Convenzioni, le Richieste Preliminari di Fornitura, gli Ordinativi Principali di Fornitura e gli Atti Aggiuntivi e che vengono in questi stessi documenti indicati



Verbale di Consegna	Documento da predisporre successivamente all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, nel quale si dà atto che il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili/unità di gestione per l'esecuzione dei servizi richiesti
Verbale di controllo	E' l'elaborato mensile che riporta lo stato d'avanzamento delle attività previste nel Programma Operativo degli Interventi. Aggiornato giornalmente dal Fornitore, viene sottoposto mensilmente alla firma del Supervisore per accettazione

### 3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati per la gestione e la manutenzione da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente<sup>1</sup> ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Amministrazioni.

La concezione di una gara rivolta ad ottenere il predetto servizio di gestione integrata presenta una serie di vantaggi così sintetizzabili:

- la liberazione da attività non "core business" per le Amministrazioni Contraenti;
- la possibilità di operare a costi certi e programmabili in funzione delle mutevoli esigenze e necessità;
- l'incremento della conoscenza del proprio patrimonio immobiliare (consistenza, stato manutentivo, caratteristiche tecniche, localizzazioni, etc.) e delle attività operative ad esso rivolte;
- la realizzazione di un efficace sistema di controllo e di gestione del servizio erogato, degli aspetti ambientali e della salute e sicurezza dei lavoratori;
- la razionalizzazione e semplificazione amministrativa e conseguente riduzione degli oneri gestionali e burocratici;
- la valorizzazione del patrimonio immobiliare;
- la possibilità di far fronte tempestivamente a variazioni normative, specialmente in materia di ambiente, salute e sicurezza.

Il raggiungimento di tali obiettivi non può prescindere dall'utilizzo di moderne tecniche di gestione e di strumenti informatici dedicati e deve prevedere adeguate forme di esecuzione delle attività operative.

L'appalto include, pertanto, anche la fornitura di Servizi di Governo volti all'organizzazione, alla definizione delle logiche e delle modalità operative, alla programmazione delle attività operative ed alla efficace gestione dei flussi informativi, al fine sia di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, sia di massimizzare il livello di servizio.

<sup>1</sup> Il requisito di prevalenza (in mq) per l'immobile o insieme di immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura sussiste qualora la superficie delle aree destinate ad uso ufficio a cui, eventualmente, accedono immobili o parti pertinenti e/o accessori ed aventi una destinazione differente dall'uso sopra descritto, siano maggiori del 50% rispetto alla superficie netta totale.



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” da la possibilità di utilizzare tutte le potenzialità dei servizi descritti nel Capitolato con una durata contrattuale più lunga, il “Facility Management Light” da 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.

I Servizi oggetto dell’appalto sono classificati nelle seguenti macro categorie 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.

Ciascun servizio viene erogato attraverso due diverse tipologie di prestazione (cfr. paragrafo 3.2):

- attività “a canone”, ovvero le prestazioni tipiche dei servizi continuativi compensate con un corrispettivo economico a canone;
- attività “extra-canone”, ovvero particolari prestazioni e/o interventi “a misura” che dovranno essere opportunamente preventivate dal Fornitore e autorizzate dall’Amministrazione Contraente.

L’adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni avviene secondo il processo di attivazione descritto nel paragrafo 5.5. Le adesioni possono avvenire nei termini temporali di cui al Capitolo 4, oppure fino al raggiungimento dei massimali previsti per lo specifico Lotto geografico (cfr. paragrafo 3.3).

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 paragrafo 5.2, un “Ordinativo Minimo di Servizi ” diversificato a seconda della modalità di erogazione prescelta dall’Amministrazione (se “Facility Management” o “Facility Management Light”).

### **3.1 I SERVIZI IN CONVENZIONE**

Per ognuna delle macrocategorie precedentemente individuate, vengono di seguito indicati i servizi che possono essere attivati nell’ambito del presente Appalto.

#### **3.1.1 Servizi di Governo**

I Servizi di Governo hanno l’obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell’ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a Fornitori Terzi. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma





informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i servizi operativi.

Alcuni dei Servizi di Governo hanno l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente competenze tecniche e soluzioni per il miglioramento funzionale di edifici e impianti e per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio.

Rientrano nella macrocategoria "Servizi di Governo" i seguenti servizi:

- 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).

All'interno del Capitolo 6 sono evidenziati caratteristiche, modalità operative e contenuti prestazionali di ciascun servizio elencato, a seconda che si scelga la modalità di attivazione ed erogazione dei servizi "Facility Management" oppure la modalità "Facility Management Light".

### 3.1.2 Servizi Operativi

Rientrano nella macrocategoria "Servizi Operativi" le seguenti categorie di servizio:

B.1 Servizi di Manutenzione

B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale

B.3 Altri servizi Operativi

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi che compongono ognuna delle categorie sopra elencate. Le caratteristiche, i contenuti prestazionali e le modalità operative di ogni singolo servizio operativo sono dettagliati all'interno del Capitolo 7.

I Servizi di Manutenzione di cui al precedente punto B.1, se attivati nella modalità di erogazione "Facility Management Light", possono essere erogati in forma parziale ed i relativi dettagli sono esplicitati all'interno del paragrafo 7.1.

#### 3.1.2.1 Servizi di Manutenzione

La categoria "Servizi di Manutenzione" (rif. paragrafo 7.1) comprende i seguenti servizi:

- Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici (rif. paragrafo 7.1.1)
- Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari (rif. paragrafo 7.1.2)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento (rif. paragrafo 7.1.3)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento (rif. paragrafo 7.1.4)
- Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori (rif. paragrafo 7.1.5)





- Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio (rif. paragrafo 7.1.6)
- Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi (rif. paragrafo 7.1.7)
- Servizio di Manutenzione Reti (rif. paragrafo 7.1.8)
- Servizio di Minuto Mantenimento Edile (rif. paragrafo 7.1.9)
- Servizio di Reperibilità<sup>2</sup> (rif. paragrafo 7.1.10).

### 3.1.2.2 Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale

La categoria “Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale” (rif. paragrafo 7.2) comprende i seguenti servizi:

- Pulizia (rif. paragrafo 7.2.1)
- Disinfestazione (rif. paragrafo 7.2.2)
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali (rif. paragrafo 7.2.3)
- Giardinaggio (rif. paragrafo 7.2.4).

### 3.1.2.3 Altri servizi operativi

La macro categoria “Altri Servizi” (rif. paragrafo 7.3) comprende i seguenti servizi:

- Reception (rif. paragrafo 7.3.1)
- Facchinaggio Interno (rif. paragrafo 7.3.2)
- Facchinaggio Esterno/Traslochi (rif. paragrafo 7.3.3).

## 3.2 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

### 3.2.1 Attività “a canone”

Le attività “a canone” sono tutte le prestazioni continuative dei servizi attivati dall’Amministrazione Contraente. In linea generale si tratta di attività periodiche previste nel Piano Dettagliato degli Interventi e, come tali, autorizzate e pianificate nel tempo per ciascuna Unità di Gestione in accordo con il Supervisore.

Le attività a canone sono previste in tutti i servizi ad eccezione dei servizi di “Facchinaggio Interno” (paragrafo 7.3.2) e “Facchinaggio Esterno/Traslochi” (paragrafo 7.3.3) che prevedono esclusivamente interventi “a misura” assimilabili alle attività “extra-canone”.

A titolo esemplificativo, rientrano tra le attività “a canone” le seguenti tipologie di

---

<sup>2</sup> Servizio subordinato all’attivazione del corrispondente Servizio di Manutenzione

Convenzione per l’affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato “A” - Capitolato Tecnico



intervento:

- interventi periodici da eseguirsi con la frequenza specificata nel presente Capitolato Tecnico per ciascun servizio (cfr. Capitolo 7 ed in particolare l'Appendice 1);
- interventi non compresi nel canone, in base al Capitolato, richiesti esplicitamente dall'Amministrazione Contraente, o comunque proposti dal Fornitore, quali:
  - ✓ gli interventi con frequenza, richiesta dall'Amministrazione, maggiore di quella prevista nel canone (nel caso dei Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale);
  - ✓ altri interventi comunque riconducibili ad attività compensabili con un canone, richiesti con frequenza minima semestrale.

Tali attività sono prestate a fronte del pagamento di un canone annuo calcolato (in base ai prezzi dei servizi predefiniti indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti) come meglio specificato per ciascun servizio nell'ambito dei Capitoli 6 e 7 del presente Capitolato Tecnico.

Il contenuto delle prestazioni e l'entità del corrispettivo "a canone" possono dipendere dalla configurazione di servizio attivata, secondo quanto specificato nel paragrafo 5.1.

Come meglio specificato nei paragrafi 5.1.1 e 7.1, le attività comprese nel canone per i servizi manutentivi possono variare a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione (se "Facility Management" oppure "Facility Management Light").

### 3.2.2 Attività "extra-canone"

Le attività "extra-canone" sono gli interventi non compresi nel canone dei servizi attivati. Si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

Sono inoltre assimilabili alle attività extra-canone anche le prestazioni richieste nell'ambito dei servizi "Facchinaggio Interno" (paragrafo 7.3.2) e "Facchinaggio Esterno/Traslochi" (paragrafo 7.3.3).

Le attività extra-canone sono remunerate applicando i prezzi unitari dei servizi predefiniti e/o i Listini di cui al paragrafo 8.2, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di gara, come meglio specificato per ogni singolo servizio.

Le attività extra-canone devono essere gestite attraverso specifici Ordini di Intervento secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 5.7.

Gli Ordini di Intervento possono essere autorizzati solo se l'Amministrazione richiedente ha destinato nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, uno specifico importo da utilizzare "a consumo" per l'esecuzione di interventi extra-canone.

Si precisa che le attività extra-canone possono essere erogate solo nel caso in cui il corrispondente servizio a canone sia stato attivato (fanno naturalmente eccezione i servizi di cui ai paragrafi 7.3.2, 7.3.3 e 7.1.10.). A puro titolo esemplificativo, non possono quindi essere sostituiti estintori se non è stato attivato il Servizio di Manutenzione di Impianti Antincendio.



### 3.2.2.1 Importo a consumo

L'importo a consumo, necessario per poter autorizzare qualsiasi intervento extracanone, può essere stanziato:

- in fase di emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, così come illustrato al paragrafo 5.5.4;
- in un momento successivo all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, purché nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, così come illustrato nel paragrafo 5.6.

Tale importo "a consumo" deve prevedere una quotaparte destinata ai Servizi di "Facchinaggio Interno" (paragrafo 7.3.2) e di "Facchinaggio Esterno/Traslochi" (paragrafo 7.3.3) laddove ordinati, e la restante quota da utilizzare per attività extracanone indifferentemente per tutti gli altri servizi ordinati dalle Amministrazioni Contraenti nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nell'Atto Aggiuntivo.

## 3.3 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 Ordinatori 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, relativamente ad uno o più di tali Lotti (di seguito "Lotti beneficiari") 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 (di seguito "Lotti cedenti"), allo stesso aggiudicati, soltanto al verificarsi di uno dei tre seguenti casi:

#### Caso 1

Decorso il **nono mese** dalla data di attivazione del "Lotto beneficiario":

1. sia esaurito il relativo importo massimo, il relativo *plafond* nonché l'incremento dell'importo massimo di cui all'art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985

e, **al contempo**,

2. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (OPF) e degli eventuali Atti Aggiuntivi (AAOPF) complessivamente emessi sul "Lotto cedente" sia **cumulativamente inferiore al 50%** dell'importo massimo del medesimo "Lotto cedente"

e, **al contempo**,

3. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (OPF), degli eventuali Atti Aggiuntivi (AAOPF) e dei Piani Dettagliati degli Interventi (PDI) complessivamente emessi sul "Lotto cedente" sia **cumulativamente inferiore al 90%** dell'importo massimo del medesimo "Lotto cedente".

#### Caso 2:

Decorso il **dodicesimo mese** dalla data di attivazione del "Lotto beneficiario":

1. sia esaurito il relativo importo massimo, il relativo *plafond* nonché l'incremento dell'importo massimo di cui all'art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985

e, **al contempo**,



2. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (**OPF**) e degli eventuali Atti Aggiuntivi (**AAOPF**) complessivamente emessi sul “Lotto cedente” sia cumulativamente **inferiore al 65%** dell’importo massimo del medesimo “Lotto cedente”

e, **al contempo**,

3. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (**OPF**), degli eventuali Atti Aggiuntivi (**AAOPF**) e dei Piani Dettagliati degli Interventi (**PDI**) complessivamente emessi sul “Lotto cedente” sia cumulativamente **inferiore al 115%** dell’importo massimo del medesimo “Lotto cedente”.

### **Caso 3**

Decorso il **quindicesimo mese** dalla data di attivazione del “Lotto beneficiario”:

1. sia esaurito il relativo importo massimo, il relativo *plafond* nonché l’incremento dell’importo massimo di cui all’art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985

e, **al contempo**,

2. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (**OPF**) e degli eventuali Atti Aggiuntivi (**AAOPF**) complessivamente emessi sul “Lotto cedente” sia cumulativamente **inferiore all’ 80%** dell’importo massimo del medesimo “Lotto cedente”

e, **al contempo**,

3. il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura (**OPF**), degli eventuali Atti Aggiuntivi (**AAOPF**) e dei Piani Dettagliati degli Interventi (**PDI**) complessivamente emessi sul “Lotto cedente” sia cumulativamente **inferiore al 140%** dell’importo massimo del medesimo “Lotto cedente”.

Nel caso in cui uno dei tre suddetti casi si presenti contemporaneamente per due o più “Lotti cedenti” aggiudicati al medesimo Fornitore, il Fornitore aggiudicatario può avvalersi del *plafond* dei “Lotti cedenti” a partire dal Lotto per il quale il rapporto tra il valore economico degli Ordinativi Principali di Fornitura complessivamente emessi e l’importo massimo risulti inferiore e, solo dopo l’esaurimento del *plafond* di tale Lotto, eventualmente accedere al *plafond* dei restanti “Lotti cedenti”, seguendo la medesima regola.

L’accesso al *plafond* aggiuntivo di uno o più degli altri Lotti aggiudicati al medesimo Fornitore deve essere preventivamente comunicato, con raccomandata a.r. anticipata a mezzo telefax, a Consip S.p.A.

**Esempio 1** - Il Fornitore risulta aggiudicatario del **Lotto 5** (di importo massimo di Euro 50.000.000,00), del **Lotto 7** (di importo massimo di Euro 35.000.000,00) e del **Lotto 9** (di importo massimo di Euro 40.000.000,00).

Al verificarsi del **Caso 1** si ha che:





1. relativamente al Lotto 9, "Lotto beneficiario", è stato consumato l'intero importo massimo (Euro 40.000.000,00), l'intero *plafond* (Euro 8.000.000,00) nonché l'incremento di due quinti dell'importo massimo;

2. relativamente al Lotto 5, "Lotto cedente", il rapporto tra il valore economico degli OPF e degli AAOPF complessivamente emessi (Euro 22.500.000,00) e l'importo massimo (Euro 50.000.000,00) è pari al **45%**

3. e sempre relativamente al Lotto 5, "Lotto cedente", il rapporto tra la somma del valore economico degli OPF, degli AAOPF e dei PDI complessivamente emessi (Euro 42.500.000,00) e l'importo massimo è pari all'**85%**.

Pertanto, decorso il **nono mese** dalla data di attivazione del Lotto 9, il Fornitore aggiudicatario potrà utilizzare il *plafond* del Lotto 5 per soddisfare le richieste di adesione delle Amministrazioni o comunque, gli OPF, gli AAOPF ed i PDI relativi alla Convenzione del Lotto 9.

**Esempio 2** - Il Fornitore risulta aggiudicatario del Lotto 5 (di importo massimo di Euro 50.000.000,00), del Lotto 7 (di importo massimo di Euro 35.000.000,00) e del Lotto 9 (di importo massimo di Euro 40.000.000,00).

Al verificarsi del **Caso 1** si ha che:

1.a. relativamente al Lotto 9, "Lotto beneficiario", è stato consumato l'intero importo massimo (Euro 40.000.000,00), l'intero *plafond* (Euro 8.000.000,00) nonché l'incremento di due quinti dell'importo massimo;

2.a. relativamente al Lotto 5, "Lotto cedente 1", il rapporto tra il valore economico cumulativo degli OPF e degli AAOPF complessivamente emessi (Euro 16.500.000,00) e l'importo massimo (Euro 50.000.000,00) è pari al **33%**

3.a. e sempre relativamente al Lotto 5, "Lotto cedente 1", il rapporto tra la somma del valore economico degli OPF, degli AAOPF e dei PDI complessivamente emessi (Euro 30.000.000,00) e l'importo massimo è pari al **60%**;

2.b. relativamente al Lotto 7, "Lotto cedente 2", il rapporto tra il valore economico cumulativo degli OPF e degli AAOPF complessivamente emessi (Euro 12.250.000,00) e l'importo massimo (Euro 35.000.000,00) è pari al **35%**

3.b. e, sempre relativamente al Lotto 7, "Lotto cedente 2" il rapporto tra la somma del valore economico degli OPF, degli AAOPF e dei PDI complessivamente emessi (Euro 24.500.000,00) e l'importo massimo è pari al **70%**;

Pertanto, decorso il **sesto mese** dalla data di attivazione del Lotto 9, il Fornitore, al fine di soddisfare le richieste di adesione delle Amministrazioni o comunque, gli OPF, gli AAOPF ed i PDI relativi alla Convenzione del Lotto 9, potrà utilizzare sia il *plafond* aggiuntivo del Lotto 5, sia il *plafond* aggiuntivo del Lotto 7.

Atteso tuttavia che il rapporto tra il valore economico degli OPF e degli AAOPF complessivamente emessi e l'importo massimo per il **Lotto 5 (33%)** risulta essere



inferiore al rapporto tra il valore economico degli OPF e degli AAOPF complessivamente emessi e l'importo massimo per il **Lotto 7 (35%)**, il Fornitore aggiudicatario dovrà necessariamente utilizzare prima il *plafond* aggiuntivo del Lotto 5 e, una volta esaurito detto *plafond*, ove ve ne sia ancora la necessità, utilizzare quello del Lotto 7.

**Si precisa 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.**

Gli importi massimi indicati, ed i relativi *plafond* riferiti a ciascun Lotto, non sono in alcun modo vincolanti né per la Consip S.p.A. né per le Amministrazioni Contraenti che, pertanto, non risponderanno nei confronti del Fornitore in caso di Ordinativi Principali di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi che risultino complessivamente inferiori a detti importi.

Gli effettivi importi da fornire pertanto saranno determinati fino alla concorrenza dei predetti importi massimi, eventualmente incrementati, e dei relativi *plafond* riferiti a ciascun singolo Lotto, in base agli Ordinativi Principali di Fornitura e agli Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione.

L'importo del singolo Ordinativo Principale di Fornitura è definito in base alla somma dei seguenti importi parziali:

- importo a canone dei servizi continuativi o periodici;
- importo a canone dei Servizi di Governo;
- importo extra-canone "a consumo" per servizi/attività a richiesta, qualora tale importo sia stato stanziato dall'Amministrazione Contraente nel predetto Ordinativo Principale di Fornitura.

L'utilizzazione della Convenzione relativa a ciascun lotto da parte delle singole Amministrazioni Contraenti deve avvenire in conformità a quanto illustrato al paragrafo 5.2 "Ordinativo Minimo per l'adesione alla Convenzione: Set minimo di Servizi".

## 4 DURATA DELL'APPALTO

### 4.1 DURATA DELLA CONVENZIONE

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.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati complessivamente emessi Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi per un importo pari alla somma dell'importo massimo previsto per il Lotto di riferimento, dell'importo del relativo *plafond* aggiuntivo e dell'importo del relativo incremento fino a concorrenza del limite di cui all'art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985, fatto salvo, comunque, il ricorso al *plafond* aggiuntivo di altri Lotti aggiudicati al medesimo Fornitore, laddove ricorrano le condizioni previste al precedente paragrafo 3.3.





In riferimento a ciascuna Convenzione, nel caso in cui alla decorrenza del termine di 18 (diciotto) mesi dalla data della sua sottoscrizione l'importo, eventualmente incrementato (anche con riferimento al *plafond* aggiuntivo del Lotto di riferimento), non sia stato ancora esaurito, la Convenzione stessa può essere prorogata, fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, sempre su richiesta scritta della Consip S.p.A. che verrà inviata al Fornitore con raccomandata a.r., anticipata a mezzo telefax, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine.

## 4.2 DURATA DEGLI ORDINATIVI PRINCIPALI DI FORNITURA E ATTI AGGIUNTIVI

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.

Una volta scaduta/esaurita la Convenzione, non possono essere emessi Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura. A titolo esemplificativo, a Convenzione scaduta e/o esaurita, possono essere emessi solamente Atti Aggiuntivi che integrino l'Ordinativo Principale di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi e/o nel Verbale di Consegna, mentre non possono essere emessi Atti Aggiuntivi per la copertura finanziaria di attività extra-canone.

I singoli Ordinativi Principali di Fornitura, ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni, possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati (nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 5.2) purché ricadenti nello stesso lotto geografico, fatto comunque salvo quanto previsto al successivo paragrafo 5.2 in merito al Set Minimo di Servizi.

## 5 ATTIVAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 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 successivo paragrafo 5.1.1.



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 presente Capitolato Tecnico e devono attenersi a quanto prescritto al paragrafo 5.2 “Ordinativo Minimo per l’adesione alla Convenzione: Set minimo di Servizi”.

Nell’ambito della personalizzazione dei servizi l’Amministrazione Contraente 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, a particolari evenienze ed anche a piccole manutenzioni.

Il personale impiegato nel servizio di “presidio fisso” deve avere un livello di specializzazione adeguato al tipo di attività richiesta dall’Amministrazione Contraente. A titolo esemplificativo, il Fornitore deve impiegare personale con diversi e idonei livelli di specializzazione nel caso di presidio richiesto per le strutture, piuttosto che per le opere di complemento, per gli arredi, per gli impianti elettrici, etc., anche in funzione delle peculiarità impiantistiche, strutturali e operative dell’Unità di Gestione.

Le attività, le modalità operative e le condizioni di esecuzione che il presidio fisso deve svolgere, devono essere concordate congiuntamente dall’Amministrazione Contraente e dal Fornitore in fase di redazione del PDI e nel rispetto della normativa vigente.

Il corrispettivo del presidio fisso è determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi della manodopera di cui all’Allegato 10 (Allegato Prezzi).

Il personale dedicato al presidio fisso non può svolgere attività di manutenzione preventiva e programmata ed interventi di pulizia giornaliera e periodica compresi nel canone. Per gli eventuali interventi extra-canone, richiesti ed approvati dal Supervisore e realizzati dal personale del presidio fisso, il corrispettivo della manodopera deve essere dedotto dal costo dell’intervento.

### **5.1.1 Modalità di erogazione: il “Facility Management” ed il “Facility Management Light”**

Il “Facility Management” dà 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 Capitolo 6, il “Facility Management” dà la possibilità di accedere a tutti i Servizi di Governo, alcuni con attivazione automatica altri con attivazione facoltativa.

Il “Facility Management Light” dà 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 Capitolo 6, 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	Erogazione completa (attivazione a richiesta)	non attivabile



terzi		
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>	<u>Presenza di franchigia:</u> 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	<u>Assenza di franchigia:</u> 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 al successivo paragrafo 8.1.

## 5.2 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 Ordinario 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 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 7.1, lett. B.1).
- 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 7.1, lett. B.1).

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

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



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.

### 5.3 INCENTIVO ALL'ATTIVAZIONE MULTIPLA

In ordine al conseguimento degli obiettivi di risparmio derivanti da una reale gestione integrata del sistema immobile dell'Amministrazione Contraente, nel caso in cui vengano ordinati almeno 10 (dieci) servizi operativi, fatta eccezione per la Reperibilità di cui al paragrafo 7.1.10, l'Amministrazione Contraente stessa può beneficiare di un ulteriore sconto, rispetto a quello definito in fase di gara, pari al 3% da applicarsi sui prezzi dei servizi ordinati (rif. Capitolo 8).

Tale incentivo è garantito solo all'atto dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, considerando la totalità dei servizi ordinati con lo stesso (comprendendo anche i servizi ad attivazione posticipata). Non beneficiano, invece, dell'ulteriore sconto, i prezzi dei servizi attivati tramite Atto Aggiuntivo.

### 5.4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito di ciascun rapporto instaurato con l'Ordinativo Principale di Fornitura, si identificano alcune figure/funzioni chiave;

per il Fornitore:

- il *Responsabile dei Servizi*: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli



obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile dei Servizi sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione;
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle singole Amministrazioni Contraenti inerenti la Convenzione;
  - supervisione del processo di fattura dei Servizi;
  - supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza;
- il *Gestore del Servizio*, ovvero la figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto relativo all'affidamento di servizi di Facility Management. E' l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Al Gestore del Servizio sono, in particolare, delegate le funzioni di:
    - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo contratto di fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto dell'Amministrazione Contraente, nonché la proposta di interventi all'Amministrazione Contraente stessa;
    - controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
    - raccolta e fornitura all'Amministrazione Contraente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.E' facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per più di un Contratto Attuativo;

da parte dell'*Amministrazione Contraente*:

- il *Supervisore*, ovvero il responsabile per l'Amministrazione Contraente dei rapporti con il Fornitore per ogni immobile o gruppo di immobili oggetto di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore, oltre all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi relativo all'Unità di Gestione di cui è direttamente responsabile e all'approvazione degli Ordini di Intervento viene demandato il compito di verificare l'adeguatezza dell'eventuale importo forfetario (che è vincolante per le Amministrazioni Contraenti per il 60% se indicato in sede di Ordinativo Principale di Fornitura e per l'intero importo se indicato nell'Atto Aggiuntivo) destinato alla copertura finanziaria delle attività/servizi extra-canone e di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione degli interventi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti nel presente Capitolato.



## 5.5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

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

- a) effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione ( Sito delle Convenzioni<sup>4</sup>): <http://www.acquistinretepa.it>;
- b) emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura attenendosi a quanto prescritto all'interno del paragrafo 5.2 "Ordinativo Minimo per l'adesione alla Convenzione: Set Minimo di servizi";
- c) valutare il Piano Dettagliato degli Interventi consegnato dal Fornitore;
- d) emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura;
- e) formalizzare il Verbale di Consegna.

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

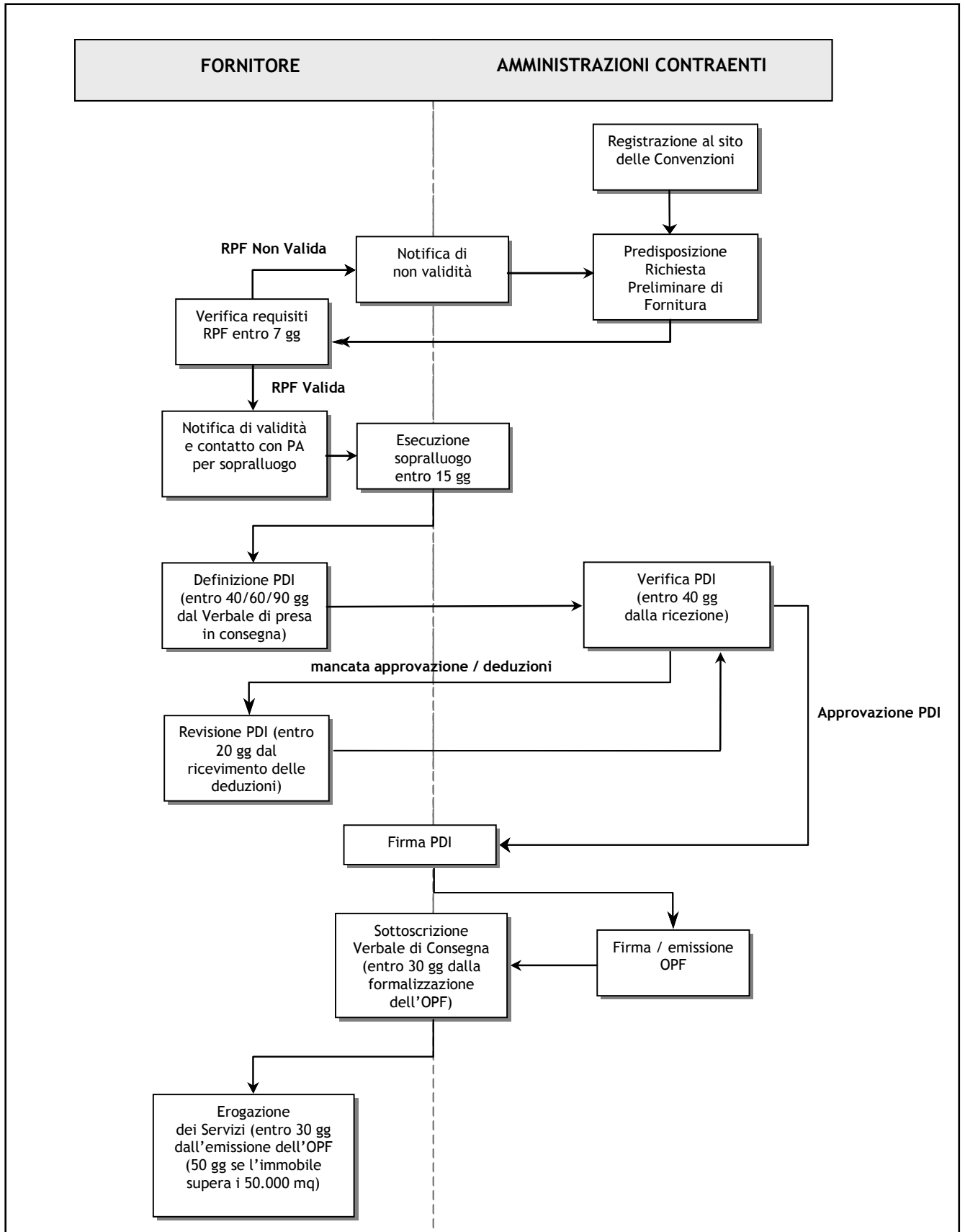
- a) verificare la correttezza ed il rispetto dei requisiti;
- b) comunicare la validità formale ed il rispetto dei requisiti (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare la data per il sopralluogo;
- c) effettuare il sopralluogo preliminare;
- d) elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano Dettagliato degli Interventi;
- e) recepire nel Piano Dettagliato degli Interventi le eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- f) formalizzare il Verbale di Consegna.

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati.

---

<sup>4</sup> Lo spazio web dedicato al sistema delle Convenzioni delineato dall'articolo 26 della Legge n. 488/1999, gestito dalla Consip S.p.A., contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione stipulata dalla medesima Consip S.p.A., ivi inclusa la presente.









### 5.5.1 Richiesta Preliminare di Fornitura

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

La Richiesta deve essere formalizzata secondo il fac-simile dei moduli allegati (rif. Appendice 3 al presente Capitolato). La compilazione dei campi previsti nei succitati moduli è da ritenersi obbligatoria (ad eccezione dei campi indicati come opzionali) pena la non validità della richiesta ed il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

In particolare nella compilazione della Richiesta occorre porre particolare attenzione alla dichiarazione della prevalenza della destinazione ad uso uffici dell'immobile e del lotto in cui ricade l'immobile stesso, nonché alla conformità della Richiesta ai "Ordinativo Minimo per l'adesione alla Convenzione: Set Minimo di servizi" (rif. paragrafo 5.2).

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

- individuare il Supervisore o una persona ad interim che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo/i agli immobili / impianti;
- fornire tutta la documentazione tecnica in proprio possesso per la stesura del Piano Dettagliato degli Interventi;
- analizzare il Piano Dettagliato degli Interventi e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve prendere conoscenza della consistenza degli impianti e degli spazi ed, in particolare, deve individuare tutti i dati necessari a:

- alla definizione delle attività a canone e del relativo corrispettivo (ad esempio individuazione della superficie lorda degli ambienti, della superficie lorda complessiva oggetto dei servizi e del numero e tipologia degli impianti/unità funzionali/componenti da gestire);
- alla definizione degli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- al corretto svolgimento dei servizi;
- alla redazione del Piano Dettagliato degli Interventi.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve controllare la validità della stessa in base a quanto definito nel presente paragrafo e al paragrafo 5.2.

Entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare in forma scritta, almeno a mezzo telefax, all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, 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 Preliminare di Fornitura, salvo diversi accordi tra le parti.

Resta in ogni caso inteso che, trascorsi i 7 (sette) giorni di cui sopra, e sempre che la



Richiesta Preliminare di Fornitura rispetti i requisiti di validità, il Fornitore è comunque obbligato a concordare la data per il sopralluogo congiunto con il Supervisore e quindi al rispetto delle prescrizioni di cui ai successivi paragrafi.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, relativamente alla notifica di validità della Richiesta Preliminare di Fornitura e all'esecuzione del sopralluogo, determina l'applicazione da parte di Consip S.p.A. delle relative penali previste nel paragrafo 9.3.1 (lett. a), b).

### 5.5.2 Piano Dettagliato degli Interventi

Il Piano Dettagliato degli Interventi è un elaborato documentale che formalizza la "Configurazione di servizio" proposta dal Fornitore in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione ordinante.

La configurazione dei servizi si ottiene modulando modalità di erogazione ( se "Facility Management" o "Facility Management Light"), contenuti prestazionali, modalità operative di esecuzione degli interventi, pianificazione delle attività, corrispettivi.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente nei seguenti termini:

- entro e non oltre 40 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva fino a 5.000 mq;
- entro e non oltre 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva compresa tra 5.001 mq e 30.000 mq;
- entro e non oltre 90 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, per immobili con superficie lorda complessiva oltre i 30.000 mq.

In caso di accordi tra il Fornitore e Amministrazione per l'attivazione dei servizi in tempi inferiori rispetto alle tempistiche prescritte nel Capitolato Tecnico, il Fornitore, entro 7 (sette) giorni solari e consecutivi dall'esecuzione del sopralluogo, deve comunicare all'Amministrazione, in forma scritta, almeno a mezzo telefax, l'impegno ad erogare i servizi nei tempi concordati.

La mancata consegna del Piano Dettagliato degli Interventi nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte di Consip S.p.A. della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. c).

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente le necessarie informazioni per valutare il contenuto, le modalità operative e gestionali ed i corrispettivi economici dei servizi offerti.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, almeno le seguenti tipologie di informazioni:

1. Configurazione dei servizi e dati di consistenza;
2. Dettaglio dei servizi a canone;



### 3. Dettaglio dei servizi di Facchinaggio di cui ai paragrafi 7.3.2 e 7.3.3;

4. Interventi extra-canone proposti dal Fornitore;
5. Calendario Lavorativo;
6. Gestione degli Indicatori di Prestazione;
7. Corrispettivi;
8. Dimensionamento dell'importo "a consumo" per le attività extra-canone.

Nei successivi paragrafi sono dettagliate le informazioni che devono essere formalizzate all'interno del Piano Dettagliato degli Interventi.

#### 5.5.2.1 Configurazione dei servizi e dati di consistenza

Deve essere indicato un quadro sintetico generale dei servizi proposti dal Fornitore, in base alle esigenze rilevate con il sopralluogo e/o manifestate dall'Amministrazione Contraente, con riferimento agli immobili indicati nella Richiesta Preliminare di Fornitura.

Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione dei servizi, e quindi, la durata presunta.

Devono essere inoltre riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone annuo di ciascun servizio proposto.

#### 5.5.2.2 Dettaglio dei servizi a canone

Per ogni servizio proposto devono essere chiaramente indicate tutte le prestazioni comprese nel canone, con riferimento alla data di inizio di erogazione del servizio stesso. Si deve inoltre tenere conto sia delle prestazioni minime standard previste nel presente Capitolato, sia di tutte le ulteriori personalizzazioni richieste dall'Amministrazione, o comunque proposte dal Fornitore.

Per ciascun servizio deve essere evidenziata la pianificazione temporale delle attività a canone, con individuazione dei luoghi e degli oggetti di intervento, ed il relativo computo estimativo.

Il computo estimativo deve riguardare, in maniera separata e dettagliata, anche i Servizi di Governo quotati in base a quanto definito nel presente Capitolato.

In particolare, nell'ambito di ciascun servizio, devono essere chiaramente indicate le seguenti tipologie di attività:

- interventi compresi nel canone, in base al presente Capitolato, considerando che, nel caso dei Servizi di Manutenzione di cui al paragrafo 7.1, si considera compresa nel canone qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato) necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti;
- interventi non compresi nel canone, in base al presente Capitolato, richiesti esplicitamente dall'Amministrazione Contraente o proposti dal Fornitore, quali:
  - ✓ gli interventi con frequenza, richiesta dall'Amministrazione, maggiore di



quella prevista nel canone (nel caso dei Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale);

- ✓ altri interventi comunque riconducibili ad attività compensabili con un canone, richiesti con frequenza minima semestrale;
- ✓ prestazioni continuative compensabili con un canone (per esempio il presidio fisso).

Per ogni intervento si deve indicare: il tipo di intervento, la frequenza di intervento, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), i canoni, l'oggetto su cui va effettuato l'intervento (edificio, impianto, macchina, etc.), la durata dell'intervento stesso, le misure di gestione ambientale eventualmente adottate.

Nel processo di redazione del Piano Dettagliato degli Interventi vale il principio della continuità del servizio, ciò significa che la pianificazione temporale delle attività deve tenere conto delle azioni effettuate dal precedente Fornitore del servizio.

Se, ad esempio, nel Registro Antincendio risulta che, relativamente agli impianti fissi, 4 mesi prima dell'attivazione del contratto è stato effettuato un determinato tipo di manutenzione, nell'ipotesi di una frequenza di intervento ogni 6 mesi, il successivo intervento deve essere programmato entro 2 mesi dall'attivazione del contratto.

Se, viceversa, non vi sia evidenza dell'effettuazione dell'attività programmata da parte del precedente Fornitore del servizio, questa va prevista nel Piano Dettagliato degli Interventi entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'attivazione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o comunque concordata con il Supervisore.

Resta inteso che il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi, tramite il Supervisore, con eventuali fornitori a cui è subentrato.

Si specifica, inoltre, che devono essere indicate le seguenti informazioni:

- relativamente ai Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale di cui al paragrafo 7.2, deve essere specificato il monte ore necessario all'esecuzione degli interventi stessi;
- per i servizi di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica di cui al paragrafo 6.1.3, devono altresì essere indicate eventuali porzioni di superfici sulle quali viene applicato uno sconto nella determinazione del canone dell'Anagrafica Architettonica (rif. paragrafo 6.2.2.1).

#### *5.5.2.3 Dettaglio dei servizi a Misura*

I servizi di "Facchinaggio Interno" (paragrafo 7.3.2) e "Facchinaggio Esterno/Traslochi" (paragrafo 7.3.3), che prevedono esclusivamente interventi "a misura" assimilabili alle attività "extra-canone", devono essere chiaramente dimensionati.

#### *5.5.2.4 Interventi extra-canone proposti dal Fornitore*

Il Fornitore può elencare gli interventi di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di manutenzione, secondo le necessità rilevate in fase di sopralluogo iniziale. La sezione deve contenere l'individuazione e la quantificazione di massima di tutti gli interventi



manutentivi proposti e ritenuti necessari. Si tratta di interventi che, se autorizzati dall'Amministrazione, devono essere gestiti tramite Ordini di Intervento, secondo la procedura riportata nel paragrafo 3.2.2, senza l'applicazione di alcuna franchigia.

Qualora il Supervisore decida di non prendere in considerazione uno o più degli interventi sopra descritti, proposti dal Fornitore a seguito di sopralluogo iniziale e la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, tali interventi devono essere chiaramente esplicitati nella sezione relativa a "Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio".

Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione Contraente la quale può anche non dare seguito alle proposte o affidare l'esecuzione delle attività a fornitori terzi.

#### 5.5.2.5 *Calendario lavorativo*

In questa sezione deve essere riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili oggetto dell'appalto il quale deve contenere le informazioni necessarie per far sì che l'erogazione dei servizi non intralci le normali attività svolte dall'Amministrazione Contraente nell'immobile.

In base a tale calendario devono pertanto essere esplicitate, per ogni singolo servizio, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno per l'erogazione del servizio stesso.

In questa sezione devono essere riportate anche le eventuali variazioni di orario rispetto a quanto inizialmente prescritto nel Capitolato.

#### 5.5.2.6 *Gestione degli Indicatori di Prestazione*

Devono essere chiaramente indicate le informazioni di base necessarie per la gestione, il controllo del Livello di Servizio, degli Indicatori di Prestazione e di Soddisfazione, di cui al Capitolo 9, ed in particolare:

- il valore obiettivo stabilito per il Livello di Servizio;
- i pesi eventualmente attribuiti ai singoli servizi per il calcolo dell'Indicatore Globale di Prestazione;
- le modalità per la taratura del valore obiettivo nei primi mesi dell'Appalto.

Nel periodo di durata 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 saranno applicate le penali di cui al paragrafo 9.3, costituisce il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, salvo eventuali revisioni di cui al Capitolo 9.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo dell'Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizie, devono essere indicate, in base alle specifiche definite al paragrafo 9.1.1.13.2.1:

- su indicazione del Fornitore,
  - il numero totale delle Unità di Controllo presenti all'interno di ogni



immobile o gruppo di immobili oggetto del servizio, con definizione del numero delle Unità presenti in ciascuna area di controllo;

- il numero di Unità di Controllo valutabili (UdC<sub>val</sub>) per ogni attività di pulizia oggetto di valutazione;
- su indicazione del Supervisore,
  - le effettive Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione.

#### 5.5.2.7 Particolari situazioni da escludere dal calcolo del Livello di Servizio

Devono essere riportate le eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione per i singoli servizi attivati. Ad esempio, nel caso sia necessario provvedere ad un intervento extra-canone su un impianto, e tale necessità sia stata evidenziata tra gli “Interventi proposti dal Fornitore” ma l’Amministrazione Contraente ritenga di procrastinare l’intervento, deve essere chiaramente specificato che eventuali disservizi su tale impianto, riconducibili alla mancata effettuazione dell’intervento extra-canone, non possono essere imputati al Fornitore e come tali non devono essere considerati nella determinazione del relativo indice di prestazione.

#### 5.5.2.8 Corrispettivi per i servizi a canone

I corrispettivi per i servizi a canone per l’intera durata del contratto (e quindi anche in funzione della data di attivazione dei servizi) devono essere dettagliati con chiara evidenza dell’incidenza delle “prestazioni personalizzate”.

#### 5.5.2.9 Dimensionamento del massimale per attività extra-canone

Il massimale per attività extra-canone deve essere opportunamente indicato con specifica evidenza delle seguenti componenti:

- A) Servizi di “Facchinaggio Interno” (paragrafo 7.3.2) e “Facchinaggio Esterno/Traslochi” (paragrafo 7.3.3);
- B) Interventi extra-canone esclusi i servizi di cui al punto A).

L’importo indicato per la componente B) può essere utilizzato indistintamente per qualsiasi attività extra-canone relativa ai servizi ordinati.

### 5.5.3 Valutazione del Piano Dettagliato degli Interventi

L’Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, può, entro il termine di 40 giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all’Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 20 giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all’Amministrazione determinano l’applicazione della relativa penale di cui al





#### paragrafo 9.3.1 (lett. d).

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato degli Interventi oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano Dettagliato degli Interventi e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

Le osservazioni al Piano Dettagliato degli Interventi possono essere relative a tutte le sezioni dello stesso.

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

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

#### 5.5.4 Ordinativo Principale di Fornitura

Dopo aver valutato ed approvato il Piano Dettagliato degli Interventi, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura che costituisce il documento attraverso cui l'Amministrazione Contraente utilizza la Convenzione e che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione Contraente 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 5.2) purché ricadenti nello stesso lotto geografico, ad eccezione di quanto previsto al paragrafo 3.3 per i Lotti 8 e 9 (Comune di Roma).

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'Ordinativo stesso, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.5.5.

Il ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi, per cause imputabili al Fornitore, determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. e), f).

Tale limite temporale può, a discrezione del Fornitore, subire una proroga di ulteriori 20 giorni naturali e consecutivi qualora l'immobile o l'Unità di Gestione oggetto dell'Ordinativo superi i 50.000 metri quadrati di estensione.

L'Amministrazione Contraente deve redigere l'Ordinativo Principale di Fornitura sulla base del fac-simile di riferimento (rif. Appendice 4 del presente Capitolato) indicando:

- i servizi a canone con i relativi importi vincolanti desunti dal Piano Dettagliato degli Interventi approvato;
- i servizi extra-canone con i relativi importi, secondo quanto illustrato di seguito nel presente paragrafo.

Qualunque variazione/aggiornamento all'Ordinativo Principale di Fornitura deve sempre essere formalizzata mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura,

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



in base a quanto prescritto al paragrafo 5.6.

L'Amministrazione Ordinante ha la facoltà di indicare, nell'apposita sezione dell'Ordinativo, gli importi forfetari "a consumo" destinati alla copertura finanziaria di tutti quei servizi/attività extra-canone richiesti nel corso di validità della Convenzione dall'Amministrazione Contraente e gestiti tramite Ordini di Intervento (cfr. paragrafo 5.7).

Tali importi devono essere destinati all'esecuzione di:

a) Servizi di Manutenzione:

a.1) interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di Manutenzione, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale. Questi interventi, se approvati dal Supervisore, sono gestiti tramite Ordini di Intervento (cfr. paragrafo 5.7), senza applicazione di alcuna franchigia;

a.2) interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto/su chiamata di importo superiore al valore della franchigia (o per interventi effettuati tramite il servizio di Reperibilità di importo inferiori al valore della franchigia e nel caso di attivazione della modalità di erogazione "Facility Management Light") effettuati dal Fornitore ed approvati dall'Amministrazione Contraente.

b) Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale:

- b.1) interventi di pulizia a richiesta di cui al paragrafo 7.2.1.4.2;
- b.2) interventi extra-canone relativi al Servizio di Disinfestazione di cui al paragrafo 7.2.2.2;
- b.3) interventi extra-canone relativi al Servizio di Raccolta e smaltimento rifiuti speciali di cui al paragrafo 7.2.3.2;
- b.3) interventi a richiesta relativi al Servizio di Giardinaggio di cui al paragrafo 7.2.4.3.2.

c) Altri Servizi:

c.1) interventi extra-canone relativi al Servizio di Reception di cui al paragrafo 7.3.1.2;

c.2) Servizio di Facchinaggio Interno di cui al paragrafo 7.3.2;

c.3) Servizio di Facchinaggio Esterno/Traslochi di cui al paragrafo 7.3.3.

Gli eventuali importi forfetari "a consumo", una volta formalizzati all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura, risultano vincolanti per l'Amministrazione Contraente nel senso che quest'ultima è obbligata ad emettere Ordini di Intervento per un importo che non può essere inferiore al 60% dell'importo forfetario stanziato "a consumo". Qualora, invece, l'importo "a consumo" sia formalizzato all'interno dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, l'Amministrazione Contraente è obbligata ad emettere Ordini di Intervento per l'intero importo stanziato.

L'importo stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per l'esecuzione delle attività extra-canone viene utilizzato durante tutta la durata del contratto di fornitura attraverso l'emissione di Ordini di Intervento.

L'importo forfetario "a consumo", anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ai fini





della verifica:

- del raggiungimento dei parametri minimi di accesso di cui al paragrafo 5.2;
- dei quantitativi di fornitura di cui al paragrafo 3.3.

Nel caso in cui l'Amministrazione Ordinante non indichi tale importo forfetario nell'Ordinativo Principale di Fornitura, la singola attività/servizio extra-canone richiesta può essere erogata alla stessa Amministrazione solo a seguito di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale che deve indicare un importo pari o superiore al valore degli interventi indicati nell'Ordine di Intervento.

Si ricorda che l'importo "a consumo", deve prevedere una quotaparte destinata ai servizi di Facchinaggio (di cui ai paragrafi 7.3.2 e 7.3.3), laddove ordinati.

La restante quota deve essere prevista per attività extra-canone e può essere utilizzata indifferentemente per tutti i servizi ordinati dall'Amministrazione Contraente nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atto Aggiuntivo, ad eccezione dei servizi di Facchinaggio di cui ai paragrafi 7.3.2 e 7.3.3.

Tutti i servizi/attività extra-canone devono essere comunque gestiti tramite Ordini di Intervento.

### 5.5.5 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 per l'effettiva durata dei contratti a seconda della modalità di erogazione prescelta (7 anni nel caso di attivazione della modalità "Facility Management" o 4 anni nel caso di attivazione nella modalità di erogazione "Facility Management Light").

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, così come previsto al paragrafo 5.5.4. Il Verbale di Consegna deve prevedere le seguenti sezioni:

1. Sezione 1: attestazione della presa in consegna dei beni/immobili;
2. Sezione 2: corrispettivi per i servizi;
3. Sezione 3: organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento;
4. Sezione 4: subappalto.

Per quanto attiene ai servizi a canone previsti nell'Ordinativo Principale di Fornitura la cui erogazione è posticipata, la presa in carico dei relativi beni/immobili deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Nei prossimi paragrafi si riporta una breve descrizione delle sezioni del Verbale di Consegna.

#### 5.5.5.1 Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio della consistenza dei beni/immobili dell'Amministrazione Contraente, presi in carico dal Fornitore, con esplicitazione della tipologia di oggetti e dei relativi quantitativi.



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

Questa sezione contiene anche l'elenco della documentazione tecnica di legge in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore (a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, per la centrale termica: libretto di centrale, libretto d'impianto, dichiarazione conformità D.Lgs. 37/2008, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPEL; per gli impianti elevatori: libretto d'impianto, verbali di verifica biennale, dichiarazioni di conformità D.Lgs. 37/2008 per i vari impianti, etc.).

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

#### *5.5.5.2 Corrispettivi per i servizi*

Tale sezione deve riportare, per ognuno dei servizi attivati, i prezzi unitari in vigore all'atto dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Deve inoltre essere esplicitato, per ognuno dei servizi attivati, il corrispettivo della manodopera ottenuto applicando le modalità di cui al Capitolo 8.

#### *5.5.5.3 Organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento*

Tale sezione deve riportare l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta dal Fornitore per la gestione tecnica ed operativa dei servizi erogati nell'ambito dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi degli esecutivi e dei tecnici che eseguiranno le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center (rif. paragrafo 6.3) ed alle informazioni del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1).

#### *5.5.5.4 Subappalto*

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dal Disciplinare di gara, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e specificate nella Convenzione.

L'autorizzazione al subappalto viene richiesta dal Fornitore alla Consip S.p.A. prima della redazione del Verbale di Consegna che, invece, contiene unicamente i servizi ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati.



## 5.6 VARIAZIONI RISPETTO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA E AGGIORNAMENTI DELLA DOCUMENTAZIONE

Nel corso della durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, possono essere apportate variazioni, rispetto a quanto già stipulato, alla configurazione del servizio attiva, purché siano rispettate le prescrizioni di cui al presente Capitolato.

In particolare, le variazioni che comportano un incremento dell'importo complessivo dell'Ordinativo Principale di Fornitura (determinato così come descritto al paragrafo 5.5.4), possono essere recepite solo se la Convenzione è attiva e se non è stato ancora raggiunto l'importo massimo per il lotto, come formulato al paragrafo 3.3. Le variazioni che non comportano un incremento del valore economico dell'Ordinativo di Fornitura possono essere attuate, anche dopo la scadenza/esaurimento della Convenzione, purché entro i limiti di durata del contratto di fornitura.

La formalizzazione della variazione rispetto all'Ordinativo Principale di Fornitura, prevede la redazione dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, del Piano Dettagliato degli Interventi e del Verbale di Consegna (allegati all'Ordinativo), così come descritto ai paragrafi 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3.

Qualunque sia il motivo dell'aggiornamento e quale che sia il documento aggiornato, l'aggiornamento stesso deve essere formalizzato nel documento "Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura", che diventa parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura stesso.

All'Amministrazione Contraente è pertanto riservata 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, così come definito al paragrafo 5.6.3.

Gli Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione, mentre eventuali Atti Aggiuntivi che non comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo di Fornitura possono essere emessi anche dopo la scadenza/esaurimento della Convenzione, purché entro i limiti di durata del contratto di fornitura.

L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del contratto di fornitura che rimane fissata al termine dei 4 (quattro) o 7 (sette) anni dall'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Pertanto tutti i servizi attivati con Atti Aggiuntivi anche in tempi diversi dovranno avere un'unica scadenza, coincidente con la data di scadenza dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Qualora a valle della rilevazione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.1.3) risultino variazioni in detrazione nelle quantità di ciascun servizio fornito che comportino scostamenti in difetto dell'importo indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nei relativi Atti Aggiuntivi, tali variazioni devono essere formalizzate con Atto Aggiuntivo, al fine di sanare la situazione pregressa e regolarizzare il restante periodo del contratto.

In tal caso deve essere emessa una nota di credito di importo pari alla variazione del canone rispetto a quanto determinato in precedenza.



Nel caso di eventuali variazioni in aumento delle quantità delle misure che comportino variazioni del corrispettivo indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura, i relativi maggiori costi sono a carico del Fornitore fino all'importo dell'1% dell'importo dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o dei relativi Atti Aggiuntivi (intendendosi esclusi eventuali importi "a consumo"). Oltre detta percentuale, è facoltà dell'Amministrazione risolvere di diritto il contratto.

### 5.6.1 Aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi

Il Piano Dettagliato degli interventi deve essere aggiornato, a cura del Fornitore e sottoposto per accettazione alla firma dell'Amministrazione Contraente, esclusivamente per variazioni inerenti i servizi a canone, in base al fac-simile riportato nell'Appendice 5 al presente Capitolato. Si precisa, pertanto, che l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi si riferisce a:

- variazione del numero e/o della modalità di erogazione dei servizi a canone;
- variazioni nella consistenza (numero di immobili ed estensione) dell'Unità di Gestione originaria;
- variazioni nella consistenza a seguito dell'Anagrafica Tecnica prodotta (rif. paragrafo 5.5.4);
- variazione del calendario lavorativo dell'Unità di Gestione (rif. paragrafo 5.5.2.5);
- variazione delle condizioni relative al calcolo degli Indicatori di Prestazione (rif. paragrafo 5.5.2.6);
- variazione delle situazioni che devono essere escluse dal calcolo degli Indicatori di Prestazione (rif. paragrafo 5.5.2.7).

Gli aggiornamenti devono essere effettuati in modo che l'Amministrazione Contraente abbia una chiara visione delle variazioni introdotte (in termini sia di contenuti prestazionali, sia economici). Oltre all'efficacia ed alla chiarezza nella consultazione delle informazioni relative alla "configurazione di servizio vigente", il Fornitore deve garantire il requisito di rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del Piano Dettagliato delle Attività intersorsi.

### 5.6.2 Aggiornamento del Verbale di Consegna

Il Verbale di Consegna deve essere aggiornato in modo che siano recepite tutte le informazioni di pertinenza relative alla nuova configurazione di servizio da attivare, ovvero deve essere formalizzato che il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili per l'esecuzione dei nuovi, o diversi, servizi per la durata residua dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

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

### 5.6.3 Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura

L'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere aggiornato/integrato/modificato sia per variazioni inerenti i servizi a canone, che per variazioni inerenti i servizi/attività extra-

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



canone tramite Atto Aggiuntivo, in base ai fac-simile riportati nelle Appendici 5 e 6 al presente Capitolato.

Per variazioni inerenti le attività a canone, l'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere aggiornato nei casi e con le modalità previste al precedente paragrafo.

Per variazioni inerenti le attività extra-canone, l'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere aggiornato, a cura dell'Amministrazione Contraente e tramite emissione di Atto Aggiuntivo, nei seguenti casi:

- ogni qualvolta l'importo "a consumo" di cui al paragrafo 5.5.4, eventualmente stanziato per l'effettuazione di interventi extra-canone, sia stato raggiunto e debba essere incrementato;
- a seguito dell'approvazione di uno o più Ordini di Intervento per attività extra-canone a richiesta, nel caso in cui l'Amministrazione Contraente non abbia stanziato un importo forfetario "a consumo" di cui al punto precedente, al fine di garantire la necessaria copertura finanziaria agli interventi approvati.

Tali variazioni, incidendo solo sull'importo delle attività extra-canone, possono essere gestite tramite un Atto Aggiuntivo "semplificato", nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, il cui fac-simile è riportato all'Appendice 6 del presente Capitolato.

Si fa presente che l'importo "a consumo" formalizzato all'interno dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, vincola l'Amministrazione Contraente ad emettere Ordini di Intervento fino all'esaurimento dell'intero importo stanziato.

## 5.7 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A CANONE ED EXTRA-CANONE

Come già evidenziato nel paragrafo 3.2, le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- a) attività a canone;
- b) attività extra-canone.

Le attività a canone riguardano gli interventi formalizzati nel Piano Dettagliato degli Interventi approvato dall'Amministrazione Contraente e gli interventi di ripristino di lieve entità non eccedenti la franchigia relativi ai Servizi di Manutenzione (solo nella modalità di erogazione "Facility Management"), pianificati nel tempo per ciascuna Unità di Gestione in accordo con il Supervisore. Pertanto tali interventi diventano esecutivi senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore.

Si tenga presente che per i servizi manutentivi attivati nella modalità di erogazione "Facility Management Light" non è prevista alcuna franchigia e, pertanto, tutti gli interventi non periodici sono da considerarsi attività extra-canone per la modalità di erogazione "Facility Management Light".

Gli interventi extra-canone vengono solitamente effettuati a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dagli utenti (nel rispetto dei livelli di autorizzazione) o dal Supervisore;
- segnalazione/proposta del Fornitore;

secondo il processo autorizzativo di seguito descritto e secondo le specifiche dettagliate

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



al paragrafo 6.3.2.

Per quanto attiene agli interventi extra-canone, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso.

A tal fine, il Fornitore comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto agli interventi oggetto della richiesta sotto forma di un facsimile di Ordine di Intervento (cfr. Appendice 7 al Capitolato) compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Intervento così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di Intervento possa farsi fronte con l'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone (rif. paragrafo 5.5.4).

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dal Fornitore e lo invia al Fornitore stesso. Tale documento costituisce, pertanto, il costo dell'attività che, salvo espressa specifica del Supervisore, viene gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo "Semplificato" (cfr. Appendice 6 al Capitolato), di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del Fornitore e ad inviare conseguentemente l'Ordine di Intervento.

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

Qualora il Supervisore decida di non dar corso agli interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, e comunque si ritenga congiuntamente che tale decisione sia possibile causa di disservizi nella funzionalità dell'impianto/i, l'Amministrazione è tenuta a formalizzare la mancata approvazione tramite Atto Aggiuntivo. Il Fornitore, ricevuto il predetto Atto Aggiuntivo, deve aggiornare la sezione 4 del Piano Dettagliato degli Interventi secondo le modalità previste al paragrafo 5.6.1.

Si precisa inoltre che, ad eccezione dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.10, 7.3.2 e 7.3.3, non possono essere richieste attività extra-canone se non relativamente a servizi a canone precedentemente attivati.

L'Amministrazione Contraente, in ogni caso, per l'esecuzione di interventi extra-canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore, fatta eccezione per gli interventi classificati come indifferibili.

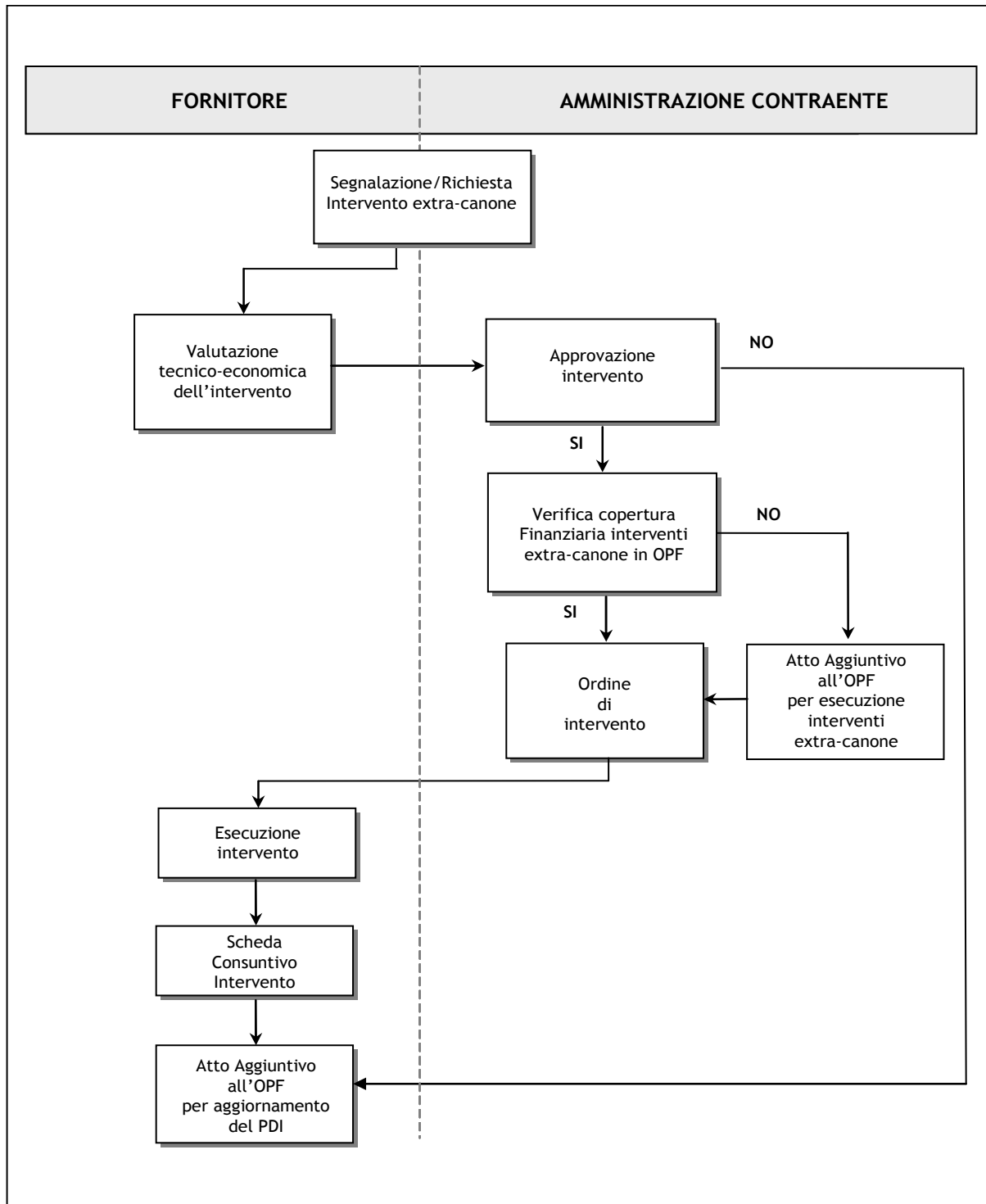
Una volta terminato l'intervento, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica dell'intervento stesso mediante la "Scheda consuntivo intervento", nella quale si devono riportare le informazioni indicate al paragrafo 6.4.1.1.

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



E' onere del Fornitore, nell'ambito della consegna del Verbale di Controllo di cui al paragrafo 6.5.1.2, evidenziare il numero e l'importo cumulativo periodico degli interventi extra-canone approvati, erogati e consuntivati secondo il processo operativo precedentemente descritto, al fine di avvisare l'Amministrazione Contraente del raggiunto limite di copertura finanziaria per gli interventi extra-canone.

Di seguito viene riportato lo schema di flusso semplificato raffigurante il processo operativo relativo agli interventi extra-canone.







## 6 I 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 simili affidati a fornitori terzi. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i Servizi Operativi. I Servizi di Governo forniscono inoltre all'Amministrazione Contraente gli strumenti, le competenze tecniche finalizzate al miglioramento funzionale di edifici ed impianti e le soluzioni per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio.

L'erogazione dei Servizi di Governo garantisce la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati. Unitamente alla struttura organizzativa adottata devono pertanto costituire un efficace "sistema di governo" che, grazie alla piena conoscenza del sistema edificio-impianto e dei servizi ad esso rivolti, provveda alla programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

Fanno parte della macrocategoria "Servizi di Governo" i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali, le modalità operative e di remunerazione sono dettagliati all'interno del Capitolo 6:

- Implementazione e Gestione del Sistema Informativo (rif. paragrafo 6.1);
- Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. paragrafo 6.1.3);
- Gestione del Call Center (rif. paragrafo 6.3);
- Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento (rif. paragrafo 6.3.2);
- 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).

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

---

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



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) che ne determinano l’attivazione automatica:

	<b>Macrocategorie Servizi Operativi</b>	
<b>Servizi di Governo</b>	<b>“Facility Management”</b>	<b>“Facility Management Light”</b>
Implementazione e Gestione del Sistema Informativo	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Gestione del Call Center	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> 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	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Programmazione e Controllo Operativo delle Attività	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione B.2 Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale B.3 Altri Servizi Operativi
Sistema di Monitoraggio e Controllo	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impianti di Riscaldamento;</li> <li>• Impianti di Raffrescamento;</li> <li>• Impianti Elettrici;</li> <li>• Impianti Idrico-sanitari;</li> <li>• Impianti Antincendio</li> </ul>	<u>NON ATTIVABILE</u>



	Macrocategorie Servizi Operativi	
Servizi di Governo	“Facility Management”	“Facility Management Light”
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impianti Elevatori</li></ul>	
Ottimizzazione e Supporto alle decisioni	<u>ATTIVAZIONE AUTOMATICA:</u> B.1 Servizi di Manutenzione	<u>NON ATTIVABILE</u>
Integrazione Gestionale di servizi appaltati a Terzi	<u>ATTIVAZIONE FACOLTATIVA</u>	<u>NON ATTIVABILE</u>
Gestione e Ottimizzazione Utenze	<u>ATTIVAZIONE FACOLTATIVA</u>	<u>NON ATTIVABILE</u>
Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	<u>ATTIVAZIONE FACOLTATIVA</u>	<u>NON ATTIVABILE</u>

Come meglio specificato nei successivi paragrafi, il contenuto dei Servizi di Governo può essere comunque differenziato sia in funzione della modalità di erogazione (“Facility Management” o “Facility Management Light”) sia in funzione dei Servizi Operativi che si attivano con l’Ordinativo Principale di Fornitura.

Il Fornitore è comunque obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali relative ai Servizi in Convenzione, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all’art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

I corrispettivi dei Servizi di Governo attivati automaticamente, in modalità di erogazione “Facility Management” e con la sola esclusione dei servizi di “Implementazione e Gestione del Sistema Informativo”, “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica” e “Gestione del Call Center” sono da considerarsi compresi nella misura del 4 %, nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati.

I corrispettivi dei Servizi di Governo attivati automaticamente, in modalità di erogazione “Facility Management Light” e con la sola esclusione dei servizi di “Implementazione e Gestione del Sistema Informativo”, “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica” e “Gestione del Call Center”, sono da considerarsi compresi, nella misura del 2 %, nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati.

## 6.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Deve essere implementato e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei Servizi di Facility Management, sia da parte dell’Amministrazione Contraente che da parte del Fornitore.



Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi dei servizi erogati dal Fornitore in modo da garantire, sia al Fornitore sia all'Amministrazione Contraente, la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Le funzionalità che il Fornitore deve garantire con l'implementazione del Sistema Informativo possono essere così riassunte:

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente attraverso una opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi tools di elaborazione dati, il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi (controllo delle attività e misurazione delle performance) dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti cui sono rivolti i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore.

Tale sistema deve essere, a cura del Fornitore:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione del tipo di modalità di erogazione prescelta ed attivata dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management" o "Facility Management Light");
- configurato e personalizzato in funzione dei singoli servizi attivati dall'Amministrazione Contraente;
- reso accessibile all'Amministrazione Contraente per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati al termine dello stesso, a seguito di esplicita richiesta della stessa;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura.

### **6.1.1 Requisiti tecnico funzionali del Sistema Informativo**

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, il Fornitore può fare riferimento alla UNI 10951.

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/ software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli



standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la strutturazione del sistema deve esplicitare oltre che la struttura dati, anche i livelli e le modalità di accesso degli utenti al DataBase identificati dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 del Disciplinare).

In particolare, il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto logistico e deve essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo Data Base. In quest'ultimo devono essere inserite tutte le informazioni di tipo tecnico, gestionale ed amministrativo, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

Tra le principali funzionalità generali, a titolo indicativo e non esaustivo, si elencano:

- funzioni di collegamento telematico: tra Amministrazione Contraente e Fornitore deve essere possibile una costante interrelazione per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto on-line;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in funzione del livello di accesso dell'utente, definito con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, un dato può essere accessibile in lettura e scrittura, in sola lettura, o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su DataBase (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi livelli autorizzativi, deve essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale non informatico;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate devono essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti il sistema deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione delle informazioni sulle misure di gestione ambientale applicate: il sistema deve garantire la gestione delle informazioni di dettaglio sulle misure adottate per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali.

Tra le funzionalità necessarie per la corretta erogazione degli altri Servizi di Governo e dei Servizi Operativi, a titolo indicativo e non esaustivo, si indicano:

- funzionalità di supporto al servizio "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica" dei beni edilizi - impiantistici: i dati gestiti devono rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; devono essere codificati e descritti gli edifici ed i sistemi tecnologici di ogni edificio (in funzione del servizio attivato), suddivisi gerarchicamente in unità tecnologiche, elementi tecnici, componenti e loro materiali costituenti; devono poter essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei componenti); devono essere



integrati, laddove richiesto dal servizio attivato, i dati rilevanti per il rilascio dell'attestato di certificazione energetica secondo quanto previsto dal D.Lgs. 192/05 e s.m.i.;

- funzionalità di supporto al servizio “Gestione del Call Center”: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Call Center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'intervento e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzionalità di supporto al servizio “Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento”: devono essere gestite le informazioni relative alle attività su richiesta (beni oggetto degli interventi e descrizione), la data degli Ordini di Intervento, i soggetti richiedenti, il calendario d'esecuzione, nonché i mezzi, le risorse, il tempo ed i costi necessari alla corretta esecuzione. Attraverso l'accesso web alla banca dati, deve essere possibile fornire costantemente informazioni utili ad una descrizione strutturata dello stato degli interventi (aperti, chiusi, sospesi, etc.). Il sistema deve consentire la corretta e puntuale verifica dei costi di ogni singola esecuzione, con indicazione analitica di tutte le attività eseguite per categoria e tipi di intervento (tempi d'intervento, qualifica professionale degli esecutori incaricati, etc.) generando inoltre la “Scheda consuntivo intervento”;
- funzionalità di supporto al servizio “Programmazione e Controllo Operativo delle Attività”: devono essere gestite le informazioni relative alle attività programmate ovvero la definizione e l'aggiornamento del “Programma Operativo degli Interventi”. Il sistema deve generare dei programmi di manutenzione relativamente ai diversi intervalli temporali (giornalieri, settimanali, mensili, etc.) così da ottimizzare la programmazione e l'esecuzione dei lavori in termini sia di efficienza, sia di efficacia;
- funzionalità di supporto al servizio “Sistema Monitoraggio e Controllo”: devono essere messi a disposizione dell'Amministrazione Contraente i dati ed i valori forniti dal Sistema di Monitoraggio e Controllo come meglio specificato nel paragrafo 6.6;
- funzionalità di supporto al servizio “Ottimizzazione e Supporto alle Decisioni”: deve essere attivato uno specifico modulo attraverso il quale sia possibile avere accesso alle proposte di miglioramento/ottimizzazione. Deve essere inoltre consentito l'accesso ai dati e ai modelli alla base delle proposte di miglioramento/ottimizzazione come meglio specificato nel paragrafo 6.7;
- funzionalità di supporto al servizio “Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale, tutte le funzionalità del sistema sopra elencate devono essere estese al servizio appaltato a terzi come meglio specificato nel paragrafo 6.8;
- funzionalità di supporto al servizio “Gestione e Ottimizzazione utenze”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale deve essere attivato uno specifico modulo attraverso il quale sia possibile immettere nel Sistema Informativo tutti i dati relativi alle utenze, svolgere analisi comparative e produrre proposte di efficientamento che devono essere contenute in documenti sempre disponibili sul Sistema Informativo come meglio specificato nel paragrafo 6.9;
- funzionalità di supporto al servizio “Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi”: nel caso di attivazione di questo servizio opzionale deve essere integrato il modulo di





supporto al servizio “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica”, ampliando la base dati alle anagrafiche degli arredi, delle postazioni di lavoro e del personale, come meglio specificato nel paragrafo 6.10;

- funzionalità di gestione dei costi: la strutturazione dei dati gestiti dal Sistema Informativo deve essere tale da consentire l’aggregazione e la ripartizione dei costi secondo la logica dei centri di costo e/o superficie oggetto del servizio.

Per l’attivazione nella modalità di erogazione “Facility Management Light”, alcune delle funzionalità sopra elencate possono essere disponibili in forma semplificata in funzione del diverso standard di erogazione degli altri Servizi di Governo e dei Servizi Operativi, come meglio specificato nei paragrafi 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 e nel Capitolo 7.

Eventuali ritardi nell’attivazione del servizio danno luogo all’applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 9.3.1 (lett. g).

### 6.1.2 Piano di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo

Fermo restando il fatto che il Piano di Implementazione del Sistema Informativo deve essere congruente con quanto dichiarato dal Fornitore nell’Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), all’Amministrazione devono essere garantite tutte le principali funzionalità previste (in particolare: le funzioni di navigazione e accesso dati e le funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse), contestualmente all’inizio dell’erogazione dei servizi di cui all’Ordinativo Principale di Fornitura.

Il Fornitore deve pertanto provvedere all’implementazione del Sistema Informativo in modo che tutte le funzionalità siano già disponibili nella fase di acquisizione degli Ordinativi Principali di Fornitura. Una volta stipulato l’Ordinativo Principale di Fornitura, il Fornitore deve eseguire la parametrizzazione e la messa a punto del Sistema Informativo in modo che tutte le funzionalità necessarie per la gestione dei servizi attivati siano disponibili contestualmente all’inizio dell’erogazione dei servizi.

Nell’ambito di ogni Ordinativo Principale di Fornitura il Fornitore deve quindi, a titolo esemplificativo, utilizzare il Sistema Informativo per le seguenti attività:

- budgettizzazione dei servizi attivati;
- costituzione e gestione dell’Anagrafica Tecnica;
- elaborazione del Programma Operativo dei Servizi;
- registrazione delle segnalazioni e/o delle richieste di intervento;
- gestione degli Ordini di Lavoro;
- etc.

L’Amministrazione Contraente, ed in particolare il proprio personale abilitato il cui elenco nominativo e livello di accesso deve essere formalizzato all’interno dell’apposita sezione del Verbale di Consegna (rif. paragrafo 5.5.5.3), a titolo esemplificativo, può utilizzare il Sistema per:

- registrare segnalazioni e/o richieste di intervento;
- consultare le informazioni relative ai servizi erogati (budget, pianificazioni, indicatori di performance, tracking delle richieste, anagrafica tecnica, etc.)

Immediatamente dopo l’inizio dell’erogazione dei servizi, il Fornitore deve organizzare





un corso di formazione all'uso del Sistema per il personale abilitato, nominato dell'Amministrazione Contraente.

Il corso può essere effettuato anche mediante videoconferenza, previo accordo con l'Amministrazione Contraente. In questo caso il Fornitore è tenuto a predisporre e distribuire alle Amministrazioni Contraenti dvd formativi in lingua italiana (il cui costo si intende compreso nel prezzo della Fornitura) destinati al personale abilitato. I dvd devono fornire le nozioni formative ed informative base idonee all'uso del sistema.

Eventuali ritardi nell'attivazione del servizio danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (punto h).

L'aggiornamento dei dati sul DataBase deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica per cui si rimanda al paragrafo 6.2.1.7.

Eventuali ritardi nell'aggiornamento dei dati sul DataBase danno luogo all'applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 9.3.1 (lett. h).

Il Sistema Informativo proposto deve garantire una modularità ed una flessibilità di configurazione tale da prevedere la possibilità di aggiungere applicazioni, in periodi successivi, tra loro perfettamente integrabili ed attivabili nel rispetto del piano di progetto di implementazione definito dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare). Ne consegue che, durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura, il Fornitore deve provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema d'uso e di modularità del Sistema stesso.

### 6.1.3 Determinazione del canone del servizio

Il canone annuo del Servizio di Gestione del Sistema Informativo sarà calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione per il prezzo del servizio (rif. Allegato 10 al Disciplinare), al netto del ribasso indicato in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Nella seguente tabella vengono specificati i servizi oggetto della Convenzione per i quali, in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare), dovrà essere espresso un ribasso unico percentuale sui prezzi/corrispettivi posti a base d'asta (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

Cod.	Servizio	Unità di misura
SI/01	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici	Metroquadro
SI/02	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
SI/03	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
SI/04	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Idrico Sanitari	Metroquadro
SI/05	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori	Metroquadro
SI/06	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio	Metroquadro
SI/07	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi	Metroquadro
SI/08	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Manutenzione Reti	Metroquadro



SI/09	Sistema Informativo a supporto del Servizio di Pulizia	Metroquadro
-------	--	-------------

Il canone per il servizio Sistema Informativo sarà così calcolato:

$$C_{SI} = \sum_{i=1}^n P_{SIi} \times S$$

Dove:

$C_{SI}$  = Canone annuo per il “Sistema Informativo”;

$P_{SIi}$  = prezzo unitario del Sistema Informativo, relativo all’i-esimo servizio tecnico e di pulizia attivato, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

$S$  = metri quadri di superficie lorda complessiva;

$n$  = numero di servizi attivati (manutentivi e di pulizia)

Il prezzo del Sistema Informativo a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.9, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3 è da considerarsi compreso, nella misura dell’ 1%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

## 6.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL’ANAGRAFICA TECNICA

Per Costituzione e Gestione della Anagrafica Tecnica si intende l’insieme delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento/modifica dati, finalizzati alla corretta gestione operativa degli immobili ed impianti oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi.

Tale servizio si attiva automaticamente con la fornitura dei soli Servizi di Manutenzione ordinati dall’Amministrazione Contraente e risulta composto da:

- il servizio base di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Architettonica con specifiche uniche indipendentemente dal Servizio di Manutenzione attivato, secondo quanto definito all’interno dei paragrafi 6.2.1.3, 6.2.1.4 e 6.2.1.5;
- il servizio di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Impiantistica le cui specifiche ed il grado di approfondimento variano in funzione del Servizio di Manutenzione attivato, secondo quanto definito all’interno dei paragrafi 6.2.1.3, 6.2.1.4.2, 6.2.1.5.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l’attività di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica risiedono essenzialmente in:

- una razionale collocazione dei dati all’interno di un Sistema Informativo integrato che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse classi e unità tecnologiche;
- una puntuale conoscenza dei componenti e del contesto impiantistico nel quale sono inseriti i singoli elementi che permetta, successivamente, una immediata individuazione e valutazione di ogni componente;
- una ottimale pianificazione, oltre che una efficace gestione delle attività manutentive, con il raggiungimento di economie di esercizio del complesso di



attività, anche in termini di efficienza e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, oltre che di riduzione degli impatti ambientali.

Il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è erogabile in modalità semplificata nel caso di attivazione della modalità di erogazione "Facility Management Light". In particolare, nella tabella che segue, sono indicate le attività previste per la modalità di erogazione "Facility Management" e quelle previste per la modalità di erogazione "Facility Management Light":

ATTIVITÀ	Facility Management	Facility Management Light
acquisizione dati	prevista	prevista
rilievo e censimento architettonico	prevista	prevista
rilievo e censimento degli elementi tecnici	prevista	prevista
restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici	prevista	prevista
valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici	prevista	non prevista
aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta	prevista	prevista parzialmente

Ad esempio, a seguito dell'attivazione del Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari nella modalità di erogazione "Facility Management Light", viene attivato automaticamente il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica relativo a:

- acquisizione dati presso l'Amministrazione Contraente relativamente agli impianti Idrico Sanitari;
- rilievo architettonico;
- rilievo e censimento degli elementi tecnici dell'impianto idrico - sanitario;
- restituzione grafica su Sistema Informativo con posizionamento degli impianti all'interno delle planimetrie e raccolta e catalogazione dei dati di consistenza ed eventuale aggiornamento dei soli dati quantitativi.

Se, al contrario, il medesimo servizio viene attivato nella modalità di erogazione "Facility Management", alle attività sopra elencate devono essere aggiunte le attività di:

- valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici relativi all'impianto idrico-sanitario;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta sull'impianto idrico-sanitario.



In caso di attivazione di più Servizi di Manutenzione, il Servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Architettonica è unico.

Qualora presso l'Amministrazione Contraente risulti già presente integralmente, o parzialmente, il patrimonio informativo oggetto del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, la documentazione relativa deve essere presa in carico dal Fornitore e, in funzione della qualità degli elaborati forniti dall'Amministrazione e della congruenza con le specifiche richieste, si possono applicare i corrispondenti sconti al prezzo unitario corrisposto per il servizio (rif. paragrafo 6.2.2).

In particolare, se l'Amministrazione è già in possesso dell'Anagrafica Architettonica e/o Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni), il Fornitore deve provvedere alla corretta migrazione dei dati finalizzata al popolamento delle tabelle del nuovo Sistema Informativo.

## 6.2.1 Caratteristiche del servizio

### 6.2.1.1 Requisiti generali del servizio

Le attività di rilievo devono essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo, secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti.

I criteri di classificazione dei componenti e degli impianti, al fine di mantenere la base informativa per l'applicazione delle più opportune politiche di manutenzione, devono comunque:

- rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290;
- prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti;
- aggiornare per tutta la durata del contratto di fornitura i dati relativi alla consistenza e i dati tecnici e funzionali del patrimonio oggetto del servizio;
- aggiornare per tutta la durata del contratto di fornitura i dati relativi allo stato di conservazione del patrimonio oggetto del servizio.

La classificazione dello stato di conservazione deve consentire di valutare, in forma sintetica, lo stato conservativo del patrimonio a diversi livelli, secondo criteri che devono prevedere una scala di valutazioni articolata su diversi livelli di stato, finalizzati a definire il grado di severità degli eventuali danni/anomalie.

L'Amministrazione Contraente e la Consip, così come illustrato all'interno del paragrafo 6.1 "Progettazione e Gestione del Sistema Informativo", devono poter avere accesso alle informazioni, da remoto e in sola lettura, per consultare, monitorare e verificare i dati raccolti ed il livello di aggiornamento.

Il dettaglio delle informazioni da gestire deve essere chiaramente funzionale al tipo di servizio attivato.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente, che autorizza la Consip al trattamento dei dati con finalità statistiche. Il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc.) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che l'Amministrazione intenderà



utilizzare al termine della fornitura.

### 6.2.1.2 Tempi di consegna

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Architettonica e l'Anagrafica Impiantistica relativa ai Servizi di Manutenzione che iniziano ad essere erogati contestualmente alla data di presa in consegna degli immobili, devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro 8 mesi dalla data di consegna degli immobili (rif. paragrafo 5.5.5) o, come nel seguito specificato, entro il maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente. Tale ulteriore termine non può comunque essere superiore ai 4 mesi.

Nel caso di attivazione di un servizio di manutenzione (tramite Ordinativo Principale di Fornitura o Atto Aggiuntivo), il cui inizio di erogazione non sia contestuale alla data di presa in consegna degli immobili, la consegna della relativa Anagrafica Impiantistica deve avvenire:

- entro e non oltre 3 mesi dall'inizio dell'erogazione del servizio, qualora tale servizio inizi ad essere erogato quando sono già scaduti i termini (8 mesi) previsti per la consegna delle informazioni di cui sopra;

ovvero

- entro e non oltre 3 mesi dalla data di scadenza dei primi 8 mesi previsti per la consegna delle informazioni di cui sopra, qualora tale servizio inizi ad essere erogato nei primi 8 mesi dalla data di consegna degli immobili.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. i).

Il Fornitore, prima di effettuare il servizio sull'intero compendio immobiliare oggetto del/i servizio/i attivato/i e comunque in modo da rispettare i termini temporali sopra definiti, esegue le attività richieste nell'ambito di un "progetto pilota" svolto su di una porzione significativa dell'Unità di Gestione, definita in accordo con l'Amministrazione Contraente, avente l'obiettivo di:

- condividere con l'Amministrazione Contraente gli output del servizio in termini di qualità degli elaborati e quantità delle informazioni raccolte;
- individuare e condividere con l'Amministrazione Contraente eventuali problematiche operative e corrispondenti soluzioni;
- tarare i diversi step di consegna degli elaborati ed eventualmente prorogare i tempi di consegna del servizio completo a seguito dell'approvazione dell'Amministrazione Contraente. Tale riprogrammazione non può comunque determinare una proroga dei termini di consegna superiore a 4 mesi.

I tempi di consegna non sono cumulabili, quindi risultano indipendenti dal numero di Servizi di Manutenzione attivati. Entro i 20 gg successivi alla presa in consegna degli immobili, il Fornitore deve concordare con l'Amministrazione Contraente, all'interno di un documento chiamato Piano di Costituzione dell'Anagrafica, i seguenti elementi: la data di consegna (con l'eventuale proroga), il piano di consegne intermedie, l'ambito del progetto pilota (superfici oggetto del servizio, termini di consegna, layer utilizzati, etc.).

Il mancato rispetto dei tempi di consegna del Piano di Costituzione dell'Anagrafica e



degli elaborati anagrafici definiti nel Piano stesso determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. j) prevista per l'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento.

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione Contraente ha a disposizione 45 giorni solari consecutivi per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi e che risultino corrispondenti allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 45 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento di tali osservazioni, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati. Allo scadere di tale ultimo termine, si applica la relativa penale prevista nel paragrafo 9.3.1 (lett. j) nell'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica (rif. paragrafo 6.2.1.7).

Le informazioni devono essere aggiornate per tutta la durata del contratto di fornitura.

### *6.2.1.3 Acquisizione dati*

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica sono l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo: in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche reperendo i dati presso gli Uffici Tecnici dell'Amministrazione Contraente) necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di:

- acquisire presso l'Amministrazione Contraente i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di funzionamento, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli immobili/impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:
  - consistenza immobiliare, suddivisione degli spazi in piani e locali, aree e cubatura, dati urbanistici, destinazioni d'uso, dati catastali, aree esterne e aree a verde;
  - consistenza impiantistica e quindi per ogni impianto presente individuazione degli oggetti significativi che lo costituiscono, locazione fisica dei vari oggetti all'interno della struttura fisica dell'immobile, i dati di targa e/o di progetto per i vari oggetti;
- raccogliere, catalogare e mantenere lo scadenzario di tutta la documentazione, soggetta a rinnovo (certificati ed autorizzazioni), correlata con gli impianti gestiti nell'ambito del Servizio di Manutenzione attivato.

Ove si riscontrino carenze documentali relative ai servizi attivati, il Fornitore è tenuto a prestare all'Amministrazione Contraente tutta l'assistenza necessaria per l'ottenimento delle certificazioni di legge, con la sola esclusione delle eventuali progettazioni.

### *6.2.1.4 Rilievo e censimento*

#### *6.2.1.4.1 Anagrafica Architettonica*

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica.





Devono essere effettuati i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote assolute e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile). Nel caso in cui l'Unità di Gestione sia composta da uno o più edifici e gli impianti oggetto di manutenzione siano localizzati solo in una porzione del/degli edificio/i (ad esempio nel caso di impianti di sicurezza e controllo accessi localizzati solo al piano terra dell'edificio), il rilievo architettonico deve comunque riguardare tutte le superfici relative all'/agli edificio/i, dal piano interrato e/o seminterrato fino alla copertura (ove accessibile).

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

- superfici nette e lorde, volumi lordi, volumi riscaldabili, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- quote altimetriche;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Il servizio comprende il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

A titolo indicativo tale attività consiste:

- nella verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti;
- nella verifica della sussistenza, per le unità ambientali dell'edificio o dell'intero immobile, delle condizioni di sicurezza disposte dalle normative.

#### *6.2.1.4.2 Anagrafica Impiantistica*

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve censire i singoli componenti ed eseguire i rilievi sul campo al fine di avere gli elementi necessari a verificare:

- le consistenze degli impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- l'ubicazione fisica degli impianti;
- le caratteristiche tecniche degli impianti (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali, dati di targa, etc.);
- le caratteristiche funzionali degli impianti (modalità e schemi di funzionamento).

Laddove, in funzione del servizio attivato, sia previsto il rilascio di un attestato di certificazione energetica, devono essere ricomprese nell'anagrafica impiantistica tutte le informazioni richieste a tale scopo secondo quanto definito del D.Lgs 192/05 e s.m.i.

Oggetto di rilievo e censimento sono quindi i macrocomponenti ed i terminali delle classi impiantistiche presenti negli immobili di ciascuna Unità di Gestione, compresi i locali





tecnologici a supporto (ad es. Centrali Termiche, Cabine Elettriche, Sottostazioni di Condizionamento, etc.).

L'attività di rilievo e censimento, estesa a tutti gli elementi/componenti rilevabili "a vista", deve essere finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni tecniche e tipologiche atte a descrivere in maniera immediata e sintetica gli elementi da restituire graficamente in planimetrie/schemi, i quali elementi devono essere associati univocamente alle stesse planimetrie attraverso l'assegnazione di un codice alfanumerico; tali informazioni saranno ricavabili anche da sovrimpressioni o targhe applicate allo stesso elemento/componente (marca, modello, anno di fabbricazione, materiale, dimensioni, potenza, alimentazione, etc.).

Per ogni componente soggetto a rilievo visivo, in relazione al Servizio di Manutenzione attivato, devono essere rilevate, censite e raccolte in appositi file informatici sia grafici che alfanumerici, oltre alle informazioni minime standard quali codice edificio, ubicazione del componente (piano e ambiente), tipologia del componente, codice componente, anche i dati tipologici maggiormente significativi, che a titolo indicativo vengono elencati all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato nella sezione relativa alle specifiche di rilievo.

Il servizio comprende anche il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli impianti e delle relative condizioni di sicurezza. A titolo indicativo, tale attività consiste:

- nella verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti;
- nella verifica della rispondenza della singola unità tecnologica alla normativa tecnica di funzionamento e di sicurezza;
- nell'individuazione, per ciascuna unità tecnologica interessata, della data entro la quale occorre richiedere agli Enti preposti la prossima visita ispettiva di legge.

#### *6.2.1.5 Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici*

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

L'attività di restituzione deve prevedere al minimo:

- planimetrie di tutti i piani dell'edificio con posizionamento dei componenti principali e dei terminali oggetto del Servizio di Manutenzione attivato;
- planimetrie degli ambienti di seguito elencati se i componenti rientrano tra quelli oggetto del servizio:
  - centrali termiche e sottostazioni;
  - centrali frigorifere e sottostazioni CDZ;
  - locali gruppi elettrogeni e gruppi di continuità e rifasamento;
  - quadri elettrici;
  - locali batterie;
  - locali cabine di trasformazione MT/BT e/o cabine elettriche MT/BT;
  - centrali idriche e antincendio;
  - locali centraline TVCC, controllo accessi, telefonico, dati;
- documenti di disposizione funzionali:



- schemi a blocchi dove si illustri l'assetto globale dell'impianto mediante blocchi che rappresentano l'insieme di componenti;
- schemi funzionali in cui venga mostrato il funzionamento dei sistemi o apparecchiature afferenti al servizio attivato, per mezzo di circuiti teorici, senza necessariamente tener conto dei dispositivi utilizzati per l'attuazione delle funzioni stesse.

La tipologia degli output di restituzione deve essere chiaramente funzionale al tipo di Servizio di Manutenzione attivato.

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

Devono essere inoltre elaborate tabelle alfanumeriche in formato excel riassuntive della consistenza, con l'elenco dei componenti tecnologici, suddivise per colonne, riportanti i dati raccolti in sede di rilievo e censimento, così come illustrato al paragrafo 6.2.1.4.2.

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a quelle richieste dall'Amministrazione Contraente e comunque non superiore a 3). In generale la rappresentazione dei componenti e dei terminali impiantistici rilevati sul campo, avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

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

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

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

Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che



sia possibile derivarne tutte le informazioni utili.

L'archiviazione dei dati nel database del Sistema Informativo deve essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianto previsto dalla norma UNI 8290. Ciascuna delle seguenti categorie impiantistiche, associate ai Servizi di Manutenzione attivabili, deve essere restituita su appositi layer di restituzione grafica:

- impianto elettrico
- impianto idrico-sanitario
- impianto di riscaldamento
- impianto di raffrescamento
- impianto antincendio
- impianti elevatori
- impianto di sicurezza e controllo accessi
- reti

L'effettiva classificazione dei layer da utilizzare in sede di erogazione del servizio deve essere concordata con l'Amministrazione Contraente in fase di pianificazione del Progetto Pilota e formalizzata all'interno del Piano di Costituzione dell'Anagrafica di cui al paragrafo 6.2.1.2.

Le planimetrie devono contenere, oltre ai blocchi rappresentativi dei componenti e dei terminali impiantistici, anche:

- il codice alfanumerico identificativo di ciascun impianto, al quale verranno associate le relative caratteristiche tecniche implementate nelle tabelle excel di Consistenza Impianti;
- codice numerico progressivo d'ambiente;
- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie lorda e netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- elementi igienico-sanitari nei bagni.

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

#### *6.2.1.6 Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici*

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli impianti relativi al servizio attivato, deve essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento normativo. Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione e sullo stato funzionale dei componenti impiantistici (rendimento impiantistico). Tale giudizio è finalizzato sia allo sviluppo della politica manutentiva (convenienza tecnica) che alla pianificazione e preventivazione del singolo intervento manutentivo occorrente. I criteri associati alla valutazione sintetica delle condizioni di conservazione ed uso degli



elementi tecnici devono essere indicati in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare). Lo stato conservativo degli elementi tecnici deve essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

Si precisa che l'attività di valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici non è prevista nel caso di attivazione nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

#### **6.2.1.7 Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica**

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per tutta la durata dei singoli contratti di fornitura, tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica sia Architettonica che Impiantistica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati deve essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione agli interventi che, effettuati su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o a variazioni dei beni oggetto del servizio. L'immissione dei dati deve essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso, si applica la relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. j).

Le informazioni generate dalla Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica devono essere utilizzate oltre che per l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi (rif. paragrafo 5.6.1) e del Programma Operativo degli Interventi (rif. paragrafo 6.5.1.1), anche per la ottimale gestione dei servizi di manutenzione.

Con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione Contraente un report che contenga almeno le seguenti informazioni:

- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;
- la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

In caso di mancata consegna del report nel rispetto del termine sopra indicato, si applica al Fornitore la penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. k).

Non è prevista l'attività di Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica nel caso di attivazione del servizio nella modalità di erogazione "Facility Management Light", se non relativamente alle variazioni quantitative.

#### **6.2.2 Determinazione del Canone per il servizio**

Il canone del servizio in oggetto è calcolato secondo le formule illustrate nel presente paragrafo, in base ai prezzi dei servizi predefiniti (rif. Allegato 10 al Disciplinare) soggetti a ribasso in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare). I prezzi



per l'Anagrafica Impiantistica saranno differenziati a seconda della modalità di erogazione prescelta (se "Facility Management" o "Facility Management Light").

Il Fornitore deve infatti offrire un ribasso che determina il canone per il servizio in modalità di erogazione "Facility Management".

Il Fornitore deve inoltre offrire un secondo ribasso che, sommato al primo, determina il canone per la modalità di erogazione "Facility Management Light".

$$C_{FM} = P_{BA} \times (1 - r_{FM})$$

$$C_{FML} = P_{BA} \times [1 - (r_{FM} + r_{FML})]$$

dove:

$C_{FM}$  = Costo unitario in modalità di erogazione "Facility Management"

$P_{BA}$  = Prezzo Base d'Asta

$r_{FM}$  = Ribasso offerto per la modalità di erogazione "Facility Management"

$C_{FML}$  = Costo unitario in modalità di erogazione "Facility Management Light"

$r_{FML}$  = Ribasso offerto per la modalità di erogazione "Facility Management Light"

I prezzi relativi alla modalità di erogazione "Facility Management", le cui voci vengono elencate nella seguente tabella, sono tutti soggetti ad un unico ribasso in sede di Offerta Economica:

Voci relative alla modalità di erogazione "Facility Management"		
Cod.	Servizio	Unità di misura
CGAA	Costituzione e Gestione Anagrafica Architettonica	Metroquadro
CGAI/01	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
CGAI/02	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
CGAI/03	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elettrico	Metroquadro
CGAI/04	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Idrico Sanitario	Metroquadro
CGAI/05	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elevatori	Metroquadro
CGAI/06	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Antincendio	Metroquadro
CGAI/07	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Sicurezza e Controllo Accessi	Metroquadro
CGAI/08	Costituzione e Gestione Anagrafica Reti	Metroquadro

Per le voci sopra indicate, in sede di Offerta Economica, dovrà infatti essere indicato un solo ribasso.

Relativamente alla modalità di erogazione "Facility Management Light", e con la sola esclusione del servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Architettonica, le medesime voci, come specificato sopra, sono oggetto di un unico ribasso aggiuntivo percentuale in sede di Offerta Economica che determina le nuove voci elencate nella seguente tabella:

Voci relative alla modalità di erogazione "Facility Management Light"		
Cod.	Servizio	Unità di misura
CGAIL/01	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
CGAIL/02	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
CGAIL/03	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elettrico	Metroquadro
CGAIL/04	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Idrico Sanitario	Metroquadro
CGAIL/05	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Elevatori	Metroquadro
CGAIL/06	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Antincendio	Metroquadro
CGAIL/07	Costituzione e Gestione Anagrafica Impianto Sicurezza e Controllo	Metroquadro

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



	Accessi	
CGAIL/08	Costituzione e Gestione Anagrafica Reti	Metroquadro

Il corrispettivo complessivo per il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è calcolato quale somma tra il prezzo base per l'Anagrafica Architettonica e il prezzo per l'Anagrafica Impiantistica.

Secondo quanto descritto, il costo del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è costituito dalla somma degli importi sopra calcolati sia per la modalità "Facility Management", sia per la modalità "Facility Management Light":

modalità di erogazione "Facility Management"	modalità di erogazione "Facility Management Light"
$C_{CGA} = \frac{I_{CGAA}}{84} + \sum_{i=1}^n \frac{I_{CGAi}}{M_i}$	$C_{CGAL} = \frac{I_{CGAAL}}{48} + \sum_{i=1}^n \frac{I_{CGALi}}{M_i}$

$C_{CGA}$  = canone mensile complessivo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica" nella modalità Facility Management;

$I_{CGAA}$  = importo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" nella modalità Facility Management (prezzo unitario per superficie);

$I_{CGAi}$  = importo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica" associato al servizio i-esimo di manutenzione attivato nella modalità Facility Management (prezzo unitario per superficie);

$C_{CGAL}$  = canone mensile complessivo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica" nella modalità Light;

$I_{CGAAL}$  = importo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" nella modalità Facility Management Light (prezzo unitario per superficie);

$I_{CGALi}$  = importo corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica" associato al servizio i-esimo di manutenzione attivato nella modalità Facility Management Light (prezzo unitario per superficie);

$M_i$  = numero di mesi dall'attivazione del servizio i-esimo alla scadenza del contratto.

Gli esempi e le precisazioni che seguono sono valide sia per la modalità di erogazione "Facility Management", sia per la modalità di erogazione "Facility Management Light".

### Esempio

Un'Amministrazione Contraente attiva il 01/01/12 ( $t_0$ ) tramite Ordinativo Principale di Fornitura il servizio di Manutenzione Impianti Elettrici da erogare contestualmente alla presa in consegna degli immobili.

Il 01/01/13 ( $t_1$ ), tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, l'Amministrazione attiva i servizi di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari e di



## Manutenzione Impianti di Riscaldamento.

Considerando i seguenti canoni:

1. Canone mensile Anagrafica Architettonica = 450 €/mese
2. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianti Elettrici = 325 €/mese
3. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianti Idrico-Sanitari = 358 €/mese
4. Canone mensile Anagrafica Impiantistica Impianti di Riscaldamento = 360 €/mese

il canone mensile relativo al servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica è dato dalla somma di:

$$C_{CGAt0} = 450 + 325 = 775 \text{ €/mese}$$

$$C_{CGAt1} = 450 + 325 + 358 + 360 = 1.493 \text{ €/mese}$$

dove:

$C_{CGAt0}$  = canone mensile iniziale (dalla data 01/01/12 ( $t_0$ )) per il servizio di “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica”;

$C_{CGAt1}$  = canone mensile aggiornato a partire dal 01/01/13.

E’ onere del Fornitore, nell’apposita sezione del Piano Dettagliato degli Interventi (rif. paragrafo 5.5.2.2) indicare esplicitamente il valore annuo del canone e dettagliare le variazioni dello stesso canone in funzione di quanto sopra definito.

Il canone derivante dalla formula sopra esposta viene comunque suddiviso in canoni mensili di uguale valore a prescindere dalla data di attivazione dei servizi operativi. Il canone mensile viene determinato in base ai mq di superficie lorda oggetto del servizio e in relazione al possesso da parte dell’Amministrazione Contraente di elaborati (in formato cartaceo o elettronico) relativi al servizio in oggetto aventi le specifiche definite nel presente Capitolato.

La presenza di tali elaborati determina l’applicazione degli sconti di seguito indicati, in relazione ai mq oggetto di rilievo coperti dalla documentazione già in possesso dell’Amministrazione Contraente.

Attività	Casi	Valore di Sconto
	Presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	30%
	Presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	50%





Anagrafica architettonica	Presenza di Anagrafica Architettonica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni - come nel caso di Amministrazioni che hanno già aderito alle precedenti edizioni della Convenzione Consip Facility Management Uffici)	70%
Anagrafica impiantistica	Presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	30%
	Presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	50%
	Presenza di Anagrafica Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni come nel caso di Amministrazioni che hanno già aderito alle precedenti edizioni della Convenzione Consip Facility Management Uffici)	70%

Il Fornitore e l'Amministrazione Contraente devono verificare la presenza degli elaborati al fine dell'applicazione dei suddetti sconti, avendo cura di indicare le porzioni di superfici soggette a sconto nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Il canone mensile del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, così come quello relativo all'Anagrafica Impiantistica, è così calcolato:

$$C_{CGAA} = \frac{[(PU_{CGAA} \times s_A) + (PU_{CGAA} \times s_B \times 0,70) + (PU_{CGAA} \times s_C \times 0,50) + (PU_{CGAA} \times s_D \times 0,30)]}{t_{AA}}$$

dove:

$C_{CGAA}$  = canone mensile corrisposto per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica";

$PU_{CGAA}$  = prezzo unitario per il servizio di "Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica" scontato in sede di Offerta Economica;

$s_A$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione non soggetta a sconto;

$s_B$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta allo sconto del 30%;

$s_C$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta allo sconto del 50%

$s_D$  = superficie lorda dell'Unità di Gestione soggetta allo sconto del 70%

$s_A + s_B + s_C + s_D$  = superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione oggetto del servizio;

$t_{AA}$  = durata contrattuale ( $t_{AA} = 7 \cdot 12 = 84$  per il "Facility Management" oppure  $t_{AA} = 4 \cdot 12 = 48$  per il "Facility Management Light"); il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica deve essere effettuato a partire dalla presa in consegna degli immobili anche nel caso in cui i Servizi di Manutenzione inizino ad essere erogati non contestualmente alla presa in consegna degli immobili.

Si precisa che, mentre nel caso del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica la durata contrattuale è pari a 84 mesi (48 per il "Facility Management Light"), nel caso del Servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica il



denominatore relativo alla durata contrattuale è pari alla durata effettiva di erogazione del servizio manutentivo e viene quindi calcolato a partire dalla data della reale attivazione del servizio corrispondente.

### Esempio

L'Amministrazione Contraente acquista il 01/01/12, tramite Ordinativo Principale di Fornitura, il Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici da erogare contestualmente alla presa in consegna degli immobili ed il Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari da erogare a partire dal 01/01/13 (a 72 mesi dal termine del contratto) nell'ambito di un'Unità di Gestione di 25.000 mq di superficie lorda e della modalità di erogazione "Facility Management".

Ipotizzando che i prezzi dei servizi, ribassati in sede di Offerta Economica, siano rispettivamente di 0,62 €/mq e 0,43 €/mq, il canone mensile per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica ad inizio contratto è così calcolato:

$$C_{CGAIEI} (t)_0 = \frac{0,62 \times 25.000}{84} = \text{€}322,90$$

Il canone mensile per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica dal 01/01/13 è così calcolato:

$$C_{CGAIEI} (t)_0 = \frac{0,62 \times 25.000}{84} + \frac{0,43 \times 25.000}{72} = \text{€}621,50$$

La stessa Amministrazione nella medesima Unità di Gestione decide di ordinare il 01/06/2013 (a 66 mesi dal termine del contratto), tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, il Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento. Ipotizzando che il prezzo del servizio, ribassato in sede di Offerta Economica, sia di 0,45 €/mq, il canone mensile aggiornato per il servizio di Costituzione e Gestione Anagrafica Impiantistica dal 01/06/13 è così calcolato:

$$C_{CGAIEI} (t)_1 = \frac{0,62 \times 25.000}{84} + \frac{0,43 \times 25.000}{72} + \frac{0,45 \times 25.000}{66} = \text{€}996,50$$

## 6.3 GESTIONE DEL CALL CENTER

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni Contraenti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti tramite Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente servizio nei tempi richiesti si applica la relativa penale di cui al

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



### paragrafo 9.3.1 (lett. l).

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

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna (rif. paragrafo 5.5.5.3), devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

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

## 6.3.1 Caratteristiche del servizio

### 6.3.1.1 Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo i seguenti servizi:

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza.

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

- a) richieste di intervento;
- b) ricezione degli Ordini di Intervento approvati dal Supervisore (rif. paragrafo 6.3.2);
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli Ordini di Intervento;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni;
- f) solleciti;
- g) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno - esclusi sabato, domenica e festivi - dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di presidio, su richiesta dell'Amministrazione Contraente è possibile l'attivazione del Call Center anche in orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è



presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax e mail.

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (ove attivato) in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo a), l'operatore del Call Center definisce il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo):

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (ad es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio dell'esecuzione delle attività, l'intervento che è necessario effettuare può essere classificato come:

Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'intervento risolutivo
Programmabile a breve termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco



	temporale compreso tra i 6 e i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un intervento (tipo a), qualora il Supervisore approvi l'attività, deve essere redatto un Ordine di Intervento che diviene il documento operativo per la gestione delle attività, così come descritto al paragrafo 6.3.2.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e d'urgenza, si applicano le relative penali previste nel paragrafo 9.3.1 (lett. m), n).

#### 6.3.1.2 Tracking richieste

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

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al paragrafo 6.3.1.1 (a, b, c, d, e, f, g). Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

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

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

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come di seguito indicato:

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della richiesta;</li><li>• motivo della richiesta;</li><li>• richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;</li><li>• n° dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento;</li><li>• edificio, unità ed ambienti per i quali è stato</li></ul>



	<p>richiesto l'intervento;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);</li><li>• tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi;</li><li>• livello di priorità;</li><li>• numero progressivo assegnato alla richiesta.</li></ul>
b) Ricezione Ordini di Intervento	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della ricezione dell'Ordine ;</li><li>• numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato l'ordine pervenuto.</li></ul>
c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Intervento	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento.</li></ul>
d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.</li></ul>
e) Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li><li>• numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.</li></ul>
f) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li><li>• numero progressivo dell'intervento sollecitato.</li></ul>
g) Reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>• data e ora della chiamata;</li><li>• nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li><li>• motivo del reclamo.</li></ul>

### 6.3.2 Determinazione del canone per il servizio

La determinazione del prezzo del servizio di Call Center sarà effettuata in base ai servizi attivati ed ai metri quadri di superficie lorda complessiva relativa all'Unità di Gestione in oggetto.

Il canone annuo del Servizio di Call Center a supporto dell'i-esimo servizio attivato sarà, infatti, calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione per il prezzo del servizio (rif. Allegato 10 al Disciplinare), al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Nella seguente tabella vengono specificati i servizi oggetto della Convenzione per i quali, in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare di Gara), deve essere espresso un ribasso unico percentuale sui prezzi posti a base d'asta (rif. Allegato 10 al Disciplinare).



Cod.	Servizio	Unità di misura
CC/01	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici	Metroquadro
CC/02	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Metroquadro
CC/03	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Metroquadro
CC/04	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Idrico Sanitari	Metroquadro
CC/05	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Elevatori	Metroquadro
CC/06	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio	Metroquadro
CC/07	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Impianti di Sicurezza e controllo accessi	Metroquadro
CC/08	Call Center a supporto del Servizio di Manutenzione Reti	Metroquadro
CC/09	Call Center a supporto del Servizio di Pulizia	Metroquadro

Il canone per il servizio di Call Center sarà così calcolato:

$$C_{cc} = \sum_{i=1}^n p_{cci} \times s$$

Dove:

$C_{cc}$  = Canone annuo per il servizio “Gestione del Call Center”;

$p_{cci}$  = prezzo unitario del Call Center, relativo all’i-esimo servizio tecnico e di pulizia attivato, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

$s$  = metri quadri di superficie lorda complessiva dell’Unità di Gestione;

$n$  = numero di servizi manutentivi e di pulizia attivati.

Il prezzo del servizio “Gestione del Call Center” a supporto dei servizi di cui ai paragrafi 7.1.9, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3 è da considerarsi compreso, nella misura dell’ 1%, nei prezzi unitari dei servizi stessi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica.

#### 6.4 PREVENTIVAZIONE ATTIVITÀ E GESTIONE ORDINI DI INTERVENTO

Ogni singola attività extra-canone, così come definita nel paragrafo 3.2, per essere eseguita deve necessitare di:

- autorizzazione del Supervisore mediante l’approvazione di un “Ordine di Intervento” predisposto dal Fornitore;
- stanziamento finanziario, in fase iniziale tramite Ordinativo Principale di Fornitura o in corso di gestione tramite Atto Aggiuntivo. Tale stanziamento deve essere indicato nell’Ordinativo Principale di Fornitura o anche negli Atti Aggiuntivi ed è vincolante, per le Amministrazioni Contraenti, per il 60% se indicato in sede di Ordinativo Principale di Fornitura e per l’intero importo se indicato nell’Atto Aggiuntivo.





Pertanto, a seguito ed in relazione all'esito dei sopralluoghi relativi agli interventi richiesti (mediante segnalazione al Call Center), il Gestore del Servizio deve provvedere a fornire le informazioni necessarie al Supervisore relativamente alla descrizione dell'intervento ed alla preventivazione delle attività attraverso la predisposizione di idonea documentazione.

#### 6.4.1 Caratteristiche del servizio

Il Gestore del Servizio deve predisporre una proposta di Ordine di Intervento che contenga tutte le informazioni necessarie alla identificazione dell'intervento, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo (preventivazione) ed il riferimento alla segnalazione che l'ha generato.

La proposta di Ordine di Intervento deve essere predisposta preventivamente all'esecuzione e consegnata al Supervisore per l'approvazione entro 48 ore dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti al paragrafo 6.3.1.1), salvo diversa autorizzazione del Supervisore medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. o).

La proposta di Ordine di Intervento deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione degli interventi (materiali, attrezzature, manodopera).

La preventivazione deve avvenire sempre in economia e/o a misura utilizzando i prezzi dei servizi predefiniti, i listini ed i corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutti gli interventi autorizzati dal Supervisore, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del Supervisore stesso, gestiti e liquidati come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva.

E' compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'importo a consumo eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamento di un importo almeno pari al valore dell'intervento tramite Atto Aggiuntivo.

Per procedere all'emissione di un Ordine di Intervento il Supervisore deve quindi:

- approvare la proposta di Ordine di Intervento redatta dal Gestore del Servizio;
- verificare la copertura finanziaria all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura o con successivo Atto Aggiuntivo;

Gli Ordini di Intervento consentono, a fine periodo, la fatturazione delle prestazioni extra-canone e devono essere allegati alle fatture.

Si segnala che, ad eccezione degli interventi classificati come "indifferibili", è riservata all'Amministrazione la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Per gli interventi classificati come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'Ordine di Intervento deve essere redatto dal Fornitore a seguito di consuntivo calcolato utilizzando i Listini ed i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 al Disciplinare (a misura o in economia). Tale ordine deve essere consegnato per l'approvazione al Supervisore, il quale provvede poi, tramite Atto Aggiuntivo, a formalizzare la variazione di importo destinato ad attività extra-canone (nel caso non sia stato definito l'importo a consumo di cui al paragrafo 5.5.4).



In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Supervisore, ad eccezione degli interventi “indifferibili” per i quali non è richiesta l’autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l’onere dell’intervento, effettuato senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all’Amministrazione.

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

Una volta eseguito l’intervento, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul Sistema Informativo dell’ultima effettuazione dell’intervento stesso e deve altresì occuparsi di redigere la Scheda Consuntivo Intervento.

#### **6.4.1.1 Scheda Consuntivo Intervento**

Per quanto attiene ai servizi extra-canone terminati, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la “Scheda Consuntivo Intervento”. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell’intervento;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di programmabilità dell’intervento (rif. paragrafo 6.3.1.1);
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali utilizzati (in caso di intervento eseguito in economia), con relative date di effettuazione e importo complessivo;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi (in caso di intervento eseguito a misura), con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo degli interventi (in caso di interventi gestiti a corpo);
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

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

#### **6.4.2 Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo per il servizio “Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento”, come indicato nella parte introduttiva al Capitolo 6, deve considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati.

## **6.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ**

### **6.5.1 Caratteristiche del servizio**

Nell’ambito di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività operative dei servizi attivati (schedulazione temporale dei singoli interventi previsti) con l’obiettivo di fornire all’Amministrazione Contraente evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

Il presente servizio è esteso anche alle attività dei servizi erogati da terzi nel caso in cui



l'Amministrazione Contraente intenda attivare il servizio "Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi" di cui al paragrafo 6.8.

#### 6.5.1.1 Programma Operativo degli Interventi

Il Gestore del Servizio, per conto del Fornitore, deve provvedere ad organizzare l'esecuzione degli Interventi relativi ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo degli Interventi. Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

Il primo Programma Operativo deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Il Programma Operativo degli Interventi consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, quali:

1. interventi a canone previsti nel Piano Dettagliato degli Interventi;
2. interventi extra-canone "programmabili", ovvero quegli interventi autorizzati dal Supervisore con Ordini di Intervento a seguito della formalizzazione, all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura o tramite Atto Aggiuntivo, dello stanziamento di un importo pari o superiore al valore dell'Intervento stesso (rif. paragrafo 5.6).

Il Programma Operativo degli Interventi consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Supervisore, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia attivato il servizio "Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi" di cui al paragrafo 6.8, devono essere schedate anche le corrispondenti attività del Fornitore terzo. La formalizzazione del Programma Operativo degli Interventi di Fornitori terzi avviene nello stesso formato previsto per le attività dei Servizi Operativi erogati dal Fornitore, anche se la presentazione deve avvenire in maniera distinta per ogni Servizio Terzo integrato.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale prevista nel paragrafo 9.3.1 (lett. p).

L'approvazione del Programma da parte del Supervisore può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste da Piano Dettagliato degli Interventi;
- il calendario di interventi compatibile con il normale svolgimento delle attività svolte dagli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le attività extra-canone (programmabili) autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

L'aggiornamento del Programma deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato. La necessità di aggiornamento del Programma può dipendere, ad esempio, dai seguenti fattori:

- dalla necessità di interrompere il Programma, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la



richiesta di interruzione da parte del Supervisore per particolari esigenze dell'utenza);

- da interventi, a guasto/su chiamata, sia programmabili che indifferibili;
- altro.

Il Supervisore può richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) in qualunque momento lo ritenga opportuno.

Il Programma si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Supervisore.

La consegna mensile deve essere effettuata via e-mail, via fax e/o brevi manu. Con le stesse modalità il Supervisore può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore di quella prevista per il Programma.

Per garantire la massima visibilità di tale piano, esso deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione Contraente attraverso il Sistema Informativo.

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

#### 6.5.1.2 Verbale di Controllo

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Programma Operativo degli Interventi, deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro il primo giorno lavorativo di ogni mese ed accettato dal Supervisore, pena l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. q).

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il Programma Operativo con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente. Il Verbale deve riportare per ogni intervento extra-canone il riferimento alla relativa "Scheda Consuntivo Intervento" (rif. paragrafo 6.4.1.1) ed eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Supervisore ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

Il Verbale di Controllo deve pertanto contenere anche le indicazioni sulle misure di gestione ambientale eventualmente eseguite.

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

Per garantire la massima visibilità di tale Verbale, esso deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione Contraente attraverso il Sistema Informativo. Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendano necessari interventi extra-canone, il Fornitore deve predisporre una



proposta di Ordine di Intervento (rif. paragrafo 6.4.1), da sottoporre all'approvazione del Supervisore. In caso di approvazione ed in caso di presenza della necessaria copertura finanziaria di cui al paragrafo 5.5.4, il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Programma Operativo degli Interventi (paragrafo 6.5.1.1).

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

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

- interventi extra-canone approvati ed effettuati nel mese in oggetto (riportante tutte le informazioni di sintesi contenute nelle Schede Consuntivo Intervento di cui al paragrafo 6.4.1.1);
- note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Supervisore ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- interventi di ripristino e/o manutenzione di lieve entità di importo inferiore alla franchigia (solo per i servizi manutentivi attivati nella modalità di erogazione "Facility Management") effettuati nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi relative al singolo intervento: data di esecuzione, descrizione sintetica, importo a consuntivo del singolo intervento, etc.);
- importo complessivo delle attività extra-canone approvate dal Supervisore nel mese in oggetto;
- importo cumulato complessivo delle attività extra-canone approvate dal Supervisore dalla presa in carico dei beni/immobili.

## 6.5.2 Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo per il servizio "Programmazione e Controllo Operativo delle Attività", come indicato nella parte introduttiva al Capitolo 6, deve considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati.

## 6.6 SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il Sistema di Monitoraggio e Controllo si attiva automaticamente qualora la modalità di erogazione prescelta sia il "Facility Management" con l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ordinando uno dei seguenti servizi operativi:

- Manutenzione Impianti di Riscaldamento
- Manutenzione Impianti di Raffrescamento
- Manutenzione Impianti Elettrici
- Manutenzione Impianti Idrico-sanitari
- Manutenzione Impianti Antincendio
- Manutenzione Impianti Elevatori.

Il servizio, qualora la modalità di erogazione prescelta sia "Facility Management Light",



non è attivabile.

Il Fornitore, in relazione ai servizi manutentivi attivati, deve mettere a disposizione dell'Amministrazione una serie di dati relativi al monitoraggio ambientale, ai consumi ed in generale all'efficienza degli impianti.

In caso di attivazione dei servizi di Manutenzione Impianti di Riscaldamento e di Raffrescamento, i dati rilevati sono funzionali anche alla verifica oggettiva delle condizioni climatiche richieste.

In caso di attivazione del servizio di Manutenzione Impianti Elevatori, i dati rilevati vengono registrati per verificare le ore di disponibilità ed indisponibilità dell'impianto.

Le attività del Fornitore sono inoltre volte ad acquisire adeguata conoscenza del profilo di consumo energetico dell'Unità di Gestione.

Le informazioni oggetto di monitoraggio dipendono dai Servizi Operativi ordinati come di seguito specificato.

### 6.6.1 Caratteristiche del servizio

Il monitoraggio deve essere eseguito attraverso l'installazione di idonea strumentazione fissa e/o attraverso l'utilizzo di altri dispositivi di misurazione.

Le informazioni da rilevare e i documenti da fornire all'Amministrazione sono definiti in funzione dei Servizi di Manutenzione ordinati, come indicato nella tabella seguente:

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINATI	INFORMAZIONI DA RILEVARE	DOCUMENTI DA CONSEGNARE
Manutenzione Impianti di Riscaldamento	Temperatura Umidità Consumi elettrici Consumi gas Consumi di combustibile Inefficienze impianto riscaldamento Trasmittanza strutture Agenti contaminanti	Relazione sullo stato degli impianti  Attestato di certificazione Energetica
Manutenzione Impianti di Raffrescamento	Temperatura Umidità Consumi elettrici Inefficienze impianto raffrescamento Trasmittanza strutture Agenti contaminanti	Relazione sullo stato degli impianti  Attestato di certificazione Energetica
Manutenzione Impianti Elettrici	Consumi elettrici Inefficienze impianto elettrico	Relazione sullo stato degli impianti





Manutenzione Impianti Idrico-sanitari	Consumi idrici Inefficienze impianto idrico Allagamenti	Relazione sullo stato degli impianti
Manutenzione Impianti Antincendio	Pressione Impianti spegnimento fissi; Inefficienze Impianti spegnimento fissi;	Relazione sullo stato degli impianti
Manutenzione Impianti Elevatori	Monitoraggio remoto per ascensori	Relazione sullo stato degli impianti

Il Fornitore deve indicare nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) il tipo di strumentazione che intende utilizzare, il numero di sensori/misuratori/schede che intende installare, i punti di rilevazione e le metodologie di implementazione del sistema di monitoraggio. Il sistema di monitoraggio deve essere fornito di strumenti di rilievo dei parametri di consumo energetico con eventuale gestione da remoto dei principali carichi (climatizzazione, illuminazione, riscaldamento, altre utenze principali).

I dati relativi alla disponibilità degli Impianti Elevatori e quelli relativi alle condizioni climatiche richieste devono essere disponibili in tempo reale attraverso il Sistema Informativo.

Il Fornitore deve analizzare i dati pervenuti dai sistemi di monitoraggio ed intergrarli con altre informazioni relative agli impianti, agli immobili ed al loro utilizzo.

I risultati dell'analisi devono essere sintetizzati in un documento denominato "Relazione sullo stato degli impianti" nel quale sono evidenziate le criticità e le anomalie rilevate anche in confronto a dati di benchmark. Le modalità di elaborazione del documento devono essere indicate nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) e sono, pertanto, oggetto di valutazione.

Il Fornitore deve inoltre attestare la Certificazione Energetica dell'edificio, redatta ai sensi D.Lgs.115/08. La certificazione deve essere redatta sulla base di rilievi strumentali condotti sull'edificio e non sulla base di un eventuale progetto energetico o di altre informazioni ricavate da progetti.

Le analisi derivanti dal sistema di monitoraggio, sintetizzate nella "Relazione sullo stato degli impianti", possono essere integrate con le analisi elaborate nell'ambito del servizio "Ottimizzazione e Supporto alle Decisioni" (vedi paragrafo 6.7) al fine di creare una adeguata base informativa per la redazione di progetti volti al miglioramento generale del sistema edificio/impianto in termini di efficienza e di risparmio energetico.

#### 6.6.1.1 Tempi di consegna

Gli strumenti di monitoraggio ambientale di tipo fisso devono essere installati nell'unità di gestione entro 12 mesi dalla data di consegna degli immobili (rif. paragrafo 5.5.5).

La rilevazione con altra strumentazione deve essere effettuata entro 12 mesi dalla data di consegna degli immobili.

La consegna della "Relazione sullo stato degli impianti" deve avvenire entro 12 mesi a





partire dalla data di consegna degli immobili e il documento deve essere aggiornato ogni 12 mesi.

La consegna dell'Attestato di Certificazione Energetica deve avvenire entro 18 mesi dalla data di consegna degli immobili, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna sopra indicati comporta l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. r, s).

### **6.6.2 Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo per il servizio "Sistema di Monitoraggio e Controllo", come indicato nella parte introduttiva al Capitolo 6, è da considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei Servizi Operativi attivati tra quelli di Manutenzione Impianti di Riscaldamento, Manutenzione Impianti di Raffrescamento, Manutenzione Impianti Elettrici, Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari, Manutenzione Impianti Antincendio, e Manutenzione Impianti Elevatori.

## **6.7 OTTIMIZZAZIONE E SUPPORTO ALLE DECISIONI**

Il servizio di Ottimizzazione e Supporto alle Decisioni non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light" mentre si attiva automaticamente nel caso la modalità di erogazione prescelta sia il "Facility Management", come già specificato nel Capitolo 6.

### **6.7.1 Caratteristiche del servizio**

Il presente Servizio riguarda tutti i Servizi Operativi di cui al Capitolo 7 del presente Capitolato Tecnico erogati dal Fornitore, rivolti agli immobili cui è riferito l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Per tali servizi operativi il Fornitore, anche attraverso l'utilizzo del Sistema di Supporto alle Decisioni (SSD), deve elaborare il "Progetto di Ottimizzazione" tenendo conto di tutti gli elementi/esigenze di razionalizzazione e di ottimizzazione rilevati dallo stesso Fornitore nel corso dell'erogazione dei servizi, anche a seguito di mirate attività di analisi e raccolta di dati e informazioni.

Ulteriore obiettivo del servizio è l'individuazione di nuove configurazioni e/o diverse modalità operative di erogazione che, almeno a parità di contenuti prestazionali, possono far ottenere concrete riduzioni dei costi previsti.

All'interno del Progetto di Ottimizzazione devono essere contenuti dei report relativi sia ai dati che ai modelli che hanno generato le proposte, con lo scopo di agevolare le scelte dell'Amministrazione in ambito gestionale e manutentivo.

Per raggiungere questo obiettivo il Fornitore deve utilizzare e mettere a disposizione dell'Amministrazione un Sistema di Supporto alle Decisioni che abbia lo scopo di aumentare l'efficienza e l'efficacia del processo decisionale.

#### **6.7.1.1 Sistema di Supporto alle Decisioni (SSD)**

Il Sistema di Supporto alle Decisioni è un Sistema Informativo che converte dati provenienti da fonti interne ed esterne in informazioni da mettere a disposizione dei responsabili dell'Amministrazione nella modalità che si ritenga più appropriata,



permettendo loro di prendere decisioni rapide ed efficaci.

Pertanto, il Sistema Informativo deve essere dotato di uno specifico modulo che deve mettere a disposizione dell'utente una serie di funzionalità di analisi dei dati e utilizzo di modelli in maniera interattiva ed estremamente semplice.

Le caratteristiche principali del sistema sono quindi:

- facilità d'uso e flessibilità dell'interfaccia utente;
- interattività;
- supporto per la soluzione di problemi non strutturati o semi strutturati;
- efficacia nell'utilizzo dei modelli e nell'analisi dei dati di interesse;
- possibilità per il sistema di diventare parte integrante del processo decisionale.

Quindi ciò che si richiede al Sistema di Supporto alle Decisioni è la capacità di consolidare informazioni, di produrre reports o dati previsionali, di consentire simulazioni, il tutto in modo semplice e flessibile.

A titolo esemplificativo il Sistema deve essere alimentato con dati relativi ai costi annui e ai costi sostenuti per singoli beni o per gruppi di beni che, incrociati con l'analisi storica degli interventi manutentivi attraverso opportuni modelli, possono offrire all'Amministrazione la possibilità di ottenere informazioni statistiche circa l'efficacia delle azioni manutentive intraprese in passato e la determinazione delle possibili scelte future. I dati provenienti dal Sistema di Supporto alle Decisioni, integrati con dati esterni, possono pertanto facilitare, ad esempio, le scelte relative alla sostituzione di componenti o parti di impianti.

Una ulteriore fonte di dati è costituita dal Sistema di Monitoraggio e Controllo con le informazioni relative al consumo energetico ed alle prestazioni degli impianti.

Altra fonte di dati deve derivare dall'attivazione del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi con le informazioni utili all'elaborazione di eventuali proposte finalizzate all'ottimizzazione degli spazi.

I dati di ritorno dalle attività di gestione e conduzione degli impianti, insieme alle analisi statistiche di cui sopra, devono consentire la generazione di dati e la costruzione di modelli di analisi storica dei singoli componenti dell'impianto e delle relative modalità di guasto.

Il Sistema di Supporto alle Decisioni deve quindi essere costituito da una base di dati, una base di modelli e un sistema software, come di seguito descritti:

#### Base dati:

La base dati contiene dati e informazioni che, direttamente o indirettamente, interessano l'utente nelle opportune aggregazioni. Deve essere alimentata con dati provenienti sia dal sistema di Monitoraggio e Controllo, sia dalle attività operative anche in riferimento ai dati di costo delle manutenzioni. Il tutto integrato con informazioni esterne (come ad esempio tassi d'interesse, quotazioni, etc.). Va precisato che si tratta di una base dati relazionale con memorizzazione secondo viste diverse delle informazioni.

#### Base di modelli:

La base di modelli contiene tutti i modelli, cioè le procedure, necessarie



per analizzare e risolvere le eventuali problematiche dell'utente.

Sistema software:

Il sistema software deve essere quindi suddiviso in tre componenti:

- data base management software (DBMS);
- model base management software (MBMS);
- dialog generation/management software (DGMS).

#### 6.7.1.2 Il Progetto di ottimizzazione

Il Progetto di ottimizzazione deve essere elaborato e consegnato all'Amministrazione entro 120 giorni solari continuativi dall'attivazione del presente Servizio.

Nel Progetto di ottimizzazione devono essere riportate, per ogni singolo servizio operativo, le eventuali ipotesi di variazione del contenuto prestazionale e delle modalità operative rispetto allo "stato attuale", anche a seguito della necessità di eseguire eventuali interventi di modifica e/o riqualificazione.

In ciascuna delle ipotesi di ottimizzazione dei Servizi Operativi formulata, il Fornitore deve evidenziare e motivare chiaramente, attraverso l'illustrazione dei dati e dei modelli inseriti nel Sistema di Supporto alle Decisioni:

- il mantenimento, o il miglioramento, dei livelli di servizio e degli standard prestazionali (gli standard della soluzione proposta devono comunque essere adeguati alle reali esigenze dell'Amministrazione Contraente);
- la stima dei risparmi che si ottengono con la nuova configurazione;
- i benefici ambientali e sulla salute e sicurezza dei lavoratori derivanti dall'ipotesi di ottimizzazione proposta.

Riguardo alla stima dei risparmi della proposta di ottimizzazione, questi devono essere riferiti ad un periodo pluriennale ed essere determinati nel rispetto delle linee guida di seguito riportate.

Il Risparmio annuo effettivo  $RO_i$  per l'ottimizzazione del servizio "i-esimo" si ottiene considerando le voci di costo della seguente formula:

$$RO_i = C_{ai0} - C_{ai1} + E_{ai0} - E_{ai1} - I_{Rii} - D_i$$

Dove:

$C_{ai0}$  = costo annuo del servizio "i" nello "Stato attuale"

$C_{ai1}$  = stima del costo annuo del servizio "i" in caso di attuazione della proposta (ottimizzata)

$E_{ai0}$  = costi annui di esercizio e consumi nello "stato attuale".

$E_{ai1}$  = costi annui di esercizio e consumi nella configurazione proposta (ottimizzata)

$I_{Rii}$  = costi per interventi di riqualificazione necessari per l'attuazione della proposta di ottimizzazione. Tali costi, riconducibili al Servizio "i", devono essere considerati su base annua (per esempio la quota di ammortamento per un intervento straordinario).

$D_i$  = Altri costi indotti, direttamente riconducibili alla nuova configurazione di servizio proposta dal Fornitore.



In ogni proposta di ottimizzazione, il Fornitore deve pertanto evidenziare anche gli eventuali “Altri costi indotti”, riportandone la stima anche in funzione della probabilità di accadimento di eventuali eventi ad essi correlati.

Il risparmio annuo deve essere stimato sia “singolarmente”, sia in forma “consolidata” per tutti i servizi. In particolare devono essere opportunamente considerati i benefici economici “trasversali” a più servizi. Per esempio, i benefici derivanti da una riduzione dei costi annui di esercizio e dei consumi comuni a più servizi devono essere ribaltati sul servizio mediante l'utilizzo di idonei “driver” di allocazione dei costi e, allo stesso tempo, devono essere considerati univocamente per il calcolo del risparmio globale per tutti i servizi operativi presi in considerazione.

### **6.7.2 Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo per il servizio “Ottimizzazione e supporto alle decisioni”, come indicato nella parte introduttiva al Capitolo 6, è da considerarsi compreso nel valore annuo del canone dei servizi operativi attivati.

## **6.8 INTEGRAZIONE GESTIONALE DI SERVIZI APPALTATI A TERZI**

Il servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione “Facility Management Light”.

### **6.8.1 Caratteristiche del servizio**

Il Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi comprende il coordinamento ed il controllo operativo che il Fornitore è chiamato a svolgere, per conto dell'Amministrazione Contraente, di eventuali contratti di servizio, rivolti agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura, affidati a Fornitori Terzi.

Il Fornitore deve erogare il presente servizio attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, congruenti con il servizio coordinato, idonei alla gestione in contraddittorio con il Fornitore Terzo. Tali funzionalità devono essere pertanto presenti all'interno del Sistema Informativo di cui al paragrafo 6.1.

Per l'erogazione del Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi, il Fornitore deve opportunamente interfacciarsi con il Fornitore Terzo e con l'Amministrazione Contraente. All'attivazione del Servizio devono pertanto essere chiaramente individuati i soggetti interessati ed in particolare il Responsabile del servizio, ed eventuali altri referenti, per conto del Fornitore Terzo.

Nell'ambito del Servizio il Fornitore deve, per i contratti di servizio appaltati a terzi da integrare, eseguire le seguenti attività:

- 1. Ricepire la programmazione delle attività:**

Il Fornitore deve acquisire la programmazione delle attività elaborata dal Fornitore Terzo e deve effettuare il confronto con le eventuali attività previste nel contratto. In particolare, la programmazione deve essere recepita attraverso la registrazione delle attività, e delle relative date di inizio e fine previste, attraverso il Sistema Informativo. Il programma delle attività deve quindi essere proposto dal Fornitore, per ogni servizio coordinato, in una specifica sezione del Programma Operativo di cui al paragrafo 6.5.



2. Coordinare gli interventi previsti nel contratto e verificare il rispetto delle date programmate:

Il Fornitore, con riferimento agli adempimenti contrattuali in carico al Fornitore Terzo, ed in particolare alla programmazione delle attività di cui al punto precedente, deve verificare, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo, le prossime scadenze e provvedere con le attività di sollecito finalizzate al rispetto dei tempi concordati.

Relativamente al controllo del rispetto delle date, il Fornitore deve registrare sul Sistema Informativo le date effettive di inizio e fine attività e deve elaborare e consegnare all'Amministrazione Contraente il Verbale di Controllo di cui al paragrafo 6.5.1.2. Si sottolinea che il Verbale di Controllo deve essere elaborato secondo le medesime modalità adottate per le attività dei Servizi Operativi che lo stesso Fornitore svolge nell'ambito del presente appalto.

3. Ricevere e smistare le chiamate attraverso il servizio di Call Center, di cui al paragrafo 6.3, in ordine alle seguenti tipologie:

- segnalazioni di disservizio;
- richieste di chiarimenti ed informazioni;
- solleciti;
- reclami.

Il Fornitore ha il compito di prendere in carico la "chiamata" e di smistarla al Responsabile del servizio del Fornitore Terzo, o comunque ai referenti per la presa in carico delle chiamate indicati dallo stesso.

4. Eseguire il controllo tecnico delle attività effettuate dal Fornitore al fine di verificarne l'effettiva esecuzione e la congruenza con il contratto in essere:

Il Fornitore ha il compito di verificare la regolarità e la qualità dei servizi erogati dal Fornitore Terzo. Ciò avverrà attraverso specifiche attività di verifica finalizzate ad accertare la correttezza esecutiva degli interventi previsti nel contratto ed in particolare delle attività programmate. Il Fornitore deve in particolare analizzare che i contenuti degli interventi eseguiti siano effettivamente coerenti con l'obiettivo dei Servizi "integrati" (per esempio il mantenimento in perfetta efficienza dell'attuale funzionalità degli immobili/impianti, oppure il ripristino, o la riqualificazione di funzionalità relative alla situazione attuale rispetto a determinati standard qualitativi attesi/concordati, oppure il rispetto delle misure di gestione ambientale previste.

5. Verificare gli stati di avanzamento:

Il Fornitore deve verificare gli stati di avanzamento dichiarati dal fornitore terzo nell'ambito dei propri adempimenti contrattuali.

6. Eseguire il controllo economico delle fatture emesse dal Fornitore Terzo:

Il Fornitore deve svolgere l'insieme di attività atte a supportare l'Amministrazione Contraente nell'accertamento della correttezza dei documenti riassuntivi degli importi dovuti e dei rendiconti delle attività svolte, predisposti dal Fornitore Terzo a consuntivazione di periodi/attività eseguite. L'accertamento della documentazione contabile è determinante ai fini della eventuale richiesta di chiarimenti/integrazione/revisione della stessa, e per l'approvazione degli importi in essa previsti da parte dell'Amministrazione Contraente, nonché, conseguentemente, per l'emissione/approvazione della relativa fattura da parte del Fornitore Terzo.



Nell'ambito del controllo tecnico delle attività e della verifica degli avanzamenti, il Fornitore deve formalizzare una "Relazione di verifica della regolarità esecutiva" che evidenzii il calendario e l'esito dei sopralluoghi, nonché ogni osservazione e/o suggerimento finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi e/o ad un progressivo contenimento dei costi, supportando inoltre il Supervisore nella valutazione di eventuali provvedimenti da porre in essere.

In tale Relazione devono inoltre essere segnalate eventuali inadempienze rispetto agli obblighi contrattuali che possano dare luogo anche all'applicazione di penali a carico del Fornitore Terzo.

La "Relazione di verifica della regolarità esecutiva" deve essere presentata all'Amministrazione Contraente contestualmente alla presentazione del Verbale di Controllo di cui al paragrafo 6.5.1.2.

Analogamente, nell'ambito del controllo economico delle fatture emesse dal Fornitore Terzo, il Fornitore deve formalizzare una "Relazione di verifica della regolarità contabile". L'elaborazione deve avvenire a seguito di accurata analisi e verifica, da parte del Fornitore, della documentazione contabile che il Fornitore Terzo ha consegnato all'Amministrazione Contraente.

La "Relazione di verifica della regolarità contabile" dovrà pertanto evidenziare le risultanze del controllo, nonché le eventuali necessità di richieste di chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione dei documenti presentati dal Fornitore Terzo.

In tale relazione devono inoltre essere evidenziate eventuali inadempienze rispetto agli obblighi contrattuali che possano dar luogo anche all'applicazione di penali a carico del Fornitore Terzo.

Qualora l'Amministrazione abbia attivato il Servizio di Integrazione Gestionale di Servizi appaltati a Terzi, al termine del contratto con il Fornitore Terzo, il Fornitore, in forza dell'Ordinativo Principale di Fornitura già stipulato, si assume l'obbligo di prestare il servizio anche nel caso di risoluzione del contratto terzo, per eventi non prevedibili, prima della scadenza prevista.

L'attivazione del Servizio di Integrazione Gestionale dei Servizi Appaltati a Terzi è opzionale, ovvero deve essere espressamente richiesta dall'Amministrazione Contraente in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura e quindi di Ordinativo Principale di Fornitura. Potrà altrimenti essere ordinabile nel periodo di validità della Convenzione tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **6.8.2 Determinazione del canone per il servizio**

Per le attività previste nel servizio viene riconosciuto un canone fisso pari al 2% del valore annuo del/i contratto/i in essere di cui il Fornitore assume la gestione ed il coordinamento. Tale percentuale non è di soggetta a ribasso in sede di Offerta Economica.

## **6.9 GESTIONE E OTTIMIZZAZIONE UTENZE**

Il servizio Gestione e Ottimizzazione Utenze è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light".





### 6.9.1 Caratteristiche del servizio

Nell'ambito del Servizio Gestione e Ottimizzazione Utenze, il Fornitore deve provvedere all'acquisizione e gestione delle informazioni relative alle utenze idriche, elettriche, gas, telefoniche, etc. dell'Amministrazione Contraente ed effettuare uno studio di fattibilità per la ricerca di eventuali migliorie. E' compito del Fornitore, inoltre, provvedere ad automatizzare il processo di acquisizione e gestione delle informazioni relative alle utenze precedentemente indicate e conseguentemente effettuare uno studio di fattibilità per la ricerca di eventuali migliorie.

Entro 6 (sei) mesi dall'attivazione del servizio il Fornitore deve:

- acquisire le bollette/fatture relative alle utenze inviate dagli Enti gestori: l'acquisizione può avvenire anche attraverso import dei file contenenti le bollette/fatture relative alle utenze (luce, acqua, gas, telefono);
- registrare i dati sul Sistema Informativo i dati di costo e di consumo riportati sulle bollette/fatture;
- verificare gli scostamenti tra consumi rilevati da Sistema di monitoraggio e controllo con quelli riportati sulle bollette/fatture;
- effettuare un benchmark di prezzo con altri operatori/fornitori;
- elaborare eventuali proposte di efficientamento.

Qualora il Fornitore rilevi una possibilità reale di contenimento dei costi, deve effettuare eventuali "Proposte di efficientamento"; tali proposte possono riguardare interventi di adeguamento (di tipo impiantistico e/o strutturale) e/o misure "negoziali".

Le "Proposte di efficientamento" devono essere formalizzate e consegnate all'Amministrazione Contraente entro i primi 6 (sei) mesi dall'attivazione del servizio.

Qualora sia ipotizzata una "rinegoziazione" della fornitura, il Fornitore deve supportare l'Amministrazione in tutte le attività necessarie alla formalizzazione di un nuovo contratto.

L'Amministrazione Contraente può approvare le "Proposte di efficientamento" e dar corso all'attuazione. Nel caso in cui le "Proposte di efficientamento" comprendano la realizzazione di interventi extra-canone, gli stessi devono essere sottoposti al processo autorizzativo di cui al paragrafo 5.7.

L'approvazione delle "Proposte di efficientamento" deve essere formalizzata attraverso specifico Atto Aggiuntivo e relativo Verbale Tecnico.

L'attività di benchmark va eseguita con frequenza annuale, successivamente all'eventuale attuazione delle proposte di efficientamento.

### 6.9.2 Corrispettivo del servizio

In caso di attuazione delle proposte di efficientamento, il Fornitore ha diritto, per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ad un premio pari al 10% del risparmio realmente conseguito.

Il premio per il Fornitore è determinato annualmente secondo la seguente formula:





$$PE_i = (RO_i * 0,10) * f_{ai}$$

Dove:

$PE_i$  = Premio riconosciuto al Fornitore per l'ottimizzazione del servizio "i"

$RO_i$  = Risparmio annuo effettivo per l'efficientamento dell'utenza "i"

$f_{ai}$  = Frazione di anno cui è riferito il premio per l'efficientamento dell'utenza "i"

La frazione di anno cui è riferito il premio dipende dalla data di attuazione della "Proposta di efficientamento", ovvero del periodo su cui è contabilizzato il risparmio annuo:

$$f_{ai} = \frac{gg_{fa}}{GG}$$

dove:

$gg_{fa}$  = giorni fino alla fine dell'anno contabile a decorrere dalla data di attuazione della Proposta di efficientamento "i";

$GG$  = giorni dell'anno, o del periodo, contabile.

Il Risparmio annuo effettivo  $RO_i$  è determinato annualmente secondo la seguente formula:

$$RO_i = C_{ui0} - C_{ui1} - I_{Ri}$$

dove:

$C_{ui0}$  = costo utenza "i" nella configurazione iniziale

$C_{ui1}$  = costo utenza "i" nella configurazione proposta (ottimizzata)

$I_{Ri}$  = costi per interventi impiantistico-strutturali eventualmente sostenuti per l'introduzione della nuova configurazione/periodo di ammortamento.

La quota annua di ammortamento (" $I_{Ri}$ ") degli interventi di riqualificazione concordati è stabilita sulla base delle indicazioni fornite dagli Enti preposti all'elaborazione del Bilancio dell'Amministrazione Contraente.

Una volta attuato il "Progetto di efficientamento" dell'utenza "i", il risparmio  $RO_i$  deve essere calcolato a fine anno e monitorato trimestralmente.

L'Amministrazione Contraente può, in funzione delle proprie esigenze contabili, richiedere la contabilizzazione dei risparmi e dei premi per periodi non annuali per esempio semestrale, o quadrimestrale). Nel caso in cui il periodo di contabilizzazione sia diverso dall'anno, gli importi dei canoni e dei costi, così come le frazioni di periodo, devono essere opportunamente riportati a tale periodo.

## 6.10 ANAGRAFICA POSTAZIONI DI LAVORO E ARREDI

Il servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi è un servizio opzionale e non è attivabile nella modalità di erogazione "Facility Management Light".

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.

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.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi risiedono essenzialmente in:

- una razionale collocazione dei dati all'interno di un sistema informativo integrato che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle postazioni di lavoro, alle componenti di arredo ed alle attrezzature poste in ogni singolo ambiente;
- una puntuale conoscenza delle postazioni di lavoro, delle componenti di arredo e delle apparecchiature che permetta, successivamente, una loro immediata individuazione;
- l'individuazione di indici quantitativi e qualitativi degli spazi quali ad esempio indici di occupazione e di distribuzione;
- una più efficiente erogazione di altri servizi operativi quali ad esempio il Facchinaggio interno ed il Facchinaggio Esterno/Traslochi;
- fornire una base dati funzionale a supportare la definizione del progetto di ottimizzazione (rif. Paragrafo 6.7.1.1)

### **6.10.1 Caratteristiche del servizio**

Il servizio viene erogato attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:

- acquisizione dati
- rilievo e censimento
- restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici
- aggiornamento/modifica dei dati
- analisi ed elaborazione dei dati

Le attività di rilievo devono essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo, secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e successivamente restituiti.

#### **6.10.1.1 *Acquisizione dati***

Il Fornitore deve acquisire tutta la documentazione disponibile presso l'Amministrazione relativamente agli arredi ed alle apparecchiature.

Il Fornitore deve inoltre acquisire tutte le informazioni relative alle aree occupate dalle diverse funzioni, alle persone presenti, alle mansioni svolte, all'organigramma ed alla



distribuzione nei vari locali in uso all'Amministrazione.

#### 6.10.1.2 *Rilievo e censimento*

Il Fornitore è tenuto ad eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi.

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

- ubicazione postazioni di lavoro;
- tipo di arredi;
- dimensione degli arredi;
- tipologia delle apparecchiature;
- terminali TLC;
- ubicazione degli infissi interni e esterni.

#### 6.10.1.3 *Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici*

Contestualmente all'attività di rilievo, il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva dell'inserimento nel Sistema Informativo, in ottica relazionale, delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire.

Il Fornitore deve inoltre elaborare tabelle alfanumeriche riassuntive (in formato excel e suddivise per colonne) che riportino i dati raccolti in sede di rilievo e censimento.

Gli elaborati grafici devono essere forniti all'Amministrazione in duplice formato:

- formato grafico vettoriale, secondo lo standard DWG di Autocad/Autodesk nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a quelle richieste dall'Amministrazione Contraente, non superiore a 3). In generale la rappresentazione dei componenti e dei terminali impiantistici rilevati sul campo deve avvenire adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta relativa a ciascun piano dell'immobile non rientri complessivamente in un elaborato del formato UNI A0 (mm. 841x1189). In quest'ultimo caso si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200, che comprenda l'intero piano dell'immobile corredata da rappresentazioni di dettaglio in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Tutta la documentazione prodotta dal Fornitore deve essere corredata da un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione Contraente.

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

- UNI 3972 - Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 - Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 - Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 - Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II - scritturazioni e caratteristiche unificanti;



- UNI 8187 - Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 - Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni.

#### **6.10.1.4**     *Aggiornamento/modifica dei dati*

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per l'intera durata del servizio, tutte le informazioni raccolte nella fase di rilievo e censimento.

L'insieme dei dati deve essere aggiornato in caso di variazione sopravvenuta a seguito di spostamenti di personale, modifiche di layout, sostituzione di arredi e di apparecchiature.

L'insieme dei dati deve comunque essere aggiornato semestralmente attraverso una verifica sul posto al fine di riportare eventuali variazioni non monitorate.

In caso di attivazione dei servizi di Facchinaggio Interno e Facchinaggio Esterno/Traslochi, la gestione di tali attività deve essere effettuata utilizzando le potenzialità del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi in termini di ottimizzazione, programmazione e coordinamento.

#### **6.10.1.5**     *Analisi ed elaborazione dei dati*

Tutte le informazioni ricavate dalle attività di rilievo e restituzione grafica ed alfanumerica devono essere oggetto di analisi con individuazione di indici quantitativi e qualitativi significativi.

I risultati delle elaborazioni, che devono essere contenute in una relazione da consegnare all'Amministrazione, devono fornire informazioni quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- Indice di efficienza dell'immobile: il rapporto tra l'area utilizzabile e l'area affittabile;
- Indice di occupazione: il rapporto tra l'area utilizzabile e le postazioni di lavoro;
- Rapporto area utilizzabile/dipendente;
- Rapporto postazione di lavoro/dipendente.

Il Fornitore deve evidenziare gli eventuali possibili ulteriori approfondimenti che intende sottoporre all'Amministrazione, oltre alle eventuali ulteriori funzionalità del Servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare).

### **6.10.2**     **Tempi di consegna**

Tutte le informazioni inerenti le attività di rilievo e restituzione grafica ed alfanumerica devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro 12 mesi dalla data di attivazione del servizio.

Il Fornitore è tenuto inoltre a consegnare contestualmente all'Amministrazione Contraente la Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna dei dati e della Relazione determina l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. t).



### 6.10.3 Corrispettivo del Servizio

La determinazione del corrispettivo del servizio di Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi è effettuata in base ai metri quadri di superficie lorda complessiva relativa all'Unità di Gestione in oggetto.

La remunerazione avviene sulla base del prezzo unitario a metro quadro a cui viene applicato il ribasso offerto in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Cod.	Servizio	Unità di misura
APDL	Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi	Metroquadro

Il canone del Servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi è, infatti, calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione per il prezzo del servizio (rif. Allegato 10 al Disciplinare), al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare):

$$C_{APDL} = \frac{P_{APDL} \times S}{t_{AA}}$$

dove:

$C_{APDL}$  = canone mensile per il servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi;

$P_{APDL}$  = prezzo unitario del servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica;

$t_{AA}$  = durata contrattuale in mesi (intesa dalla attivazione del servizio alla scadenza contrattuale)

$s$  = metri quadri di superficie lorda complessiva dell'Unità di Gestione.

## 7 I SERVIZI OPERATIVI

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

**B.1** Servizi di Manutenzione;

**B.2** Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale;

**B.3** Altri Servizi operativi.

Il presente Capitolato propone un elenco di prestazioni minime richieste, nonché un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività che devono essere effettuate. Attraverso la corretta erogazione dei servizi il Fornitore è tenuto comunque a garantire:

- la conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili e degli impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi;
- la disponibilità richiesta per gli impianti;
- la disponibilità e fruibilità degli spazi;
- l'erogazione efficiente dei servizi in modo da trasmettere un'elevata immagine della singola Amministrazione Contraente in particolare e della Pubblica



## Amministrazione in generale.

Nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali:

- gestione dei rifiuti:
  - modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione;
  - gestione dei rifiuti pericolosi;
- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
- prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
  - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
  - modalità di stoccaggio e utilizzo;
  - prevenzione e controllo delle emergenze;
- gestione dei materiali contenenti amianto (ACM);
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.

Il Fornitore deve pertanto provvedere alla adeguata formazione del personale su tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze; il tutto in totale ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente.

Deve essere documentata la presenza di sistemi attivi per l'applicazione delle misure di gestione ambientale e della formazione previste. Si presume conforme ai requisiti sulle procedure inerenti le misure di gestione ambientale l'organizzazione che possiede un sistema di gestione ambientale riferito all'oggetto dell'appalto e includente le misure richieste, registrato in base al regolamento EMAS (da ultimo Reg. CE n. 1221/2009) o certificato secondo la norma ISO 14001 o equivalente.

Per ciascuno dei servizi di cui ai punti B.1, B.2 e B.3, come specificato nei relativi paragrafi, viene definita:

- la modalità di determinazione del canone, per le attività comprese nei servizi a canone;
- la modalità di remunerazione delle attività extra-canone e/o dei servizi/attività a richiesta (consistenti in prestazioni occasionali e/o non continuative).

## 7.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La categoria "Servizi di Manutenzione" comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti delle Amministrazioni Contraenti per i quali i servizi stessi sono stati attivati.

I servizi di Manutenzione comprendono gli impianti e le attività di seguito elencati:



- impianti elettrici
- impianti idrico-sanitari
- impianti di riscaldamento
- impianti di raffrescamento
- impianti elevatori
- impianti antincendio
- impianti di sicurezza e controllo accessi
- reti
- minuto mantenimento edile
- reperibilità<sup>5</sup>

Ciascun servizio di manutenzione è remunerato attraverso il pagamento di un canone e attraverso il pagamento di importi “extra-canone”.

Tutte le attività, sia a canone che extra-canone, devono essere comunque effettuate a regola d'arte e nel rispetto delle norme vigenti al fine di mantenere e migliorare lo stato di conservazione e di fruibilità degli immobili.

Per tutti i servizi di manutenzione impiantistica attivati è possibile richiedere il Servizio di Reperibilità (rif. paragrafo 7.1.10) per far fronte ad eventuali emergenze che dovessero sorgere al di fuori del normale orario di lavoro, ad eccezione del Servizio di Manutenzione degli Impianti Elevatori per cui la reperibilità è già compresa nel canone.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta, apparecchiature sostituite e relativi imballaggi connessi con le attività stesse.

In particolare, tenuto conto di quanto previsto dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i. fermo restando il rispetto di tutte le disposizioni inerenti l'attività di ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche usate - RAEE - per la relativa raccolta e trattamento (D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151), il Fornitore, si impegna a:

- consegnare all'Amministrazione il formulario di cui all'art. 188, comma 3 lett. b), del D.lgs. 152/06 nelle modalità e termini ivi previsti;
- conferire i rifiuti ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D. Lgs. 152/06 e ss.m.i.;
- osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss del D.Lgs. 152/06 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.
- osservare, con riferimento alle attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento di rifiuti di pile e accumulatori, le disposizioni di cui al D.lgs. 188/08.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro e allo smaltimento dei rifiuti indicati per la loro raccolta ed il loro trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle disposizioni del D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151 e del D.Lgs. 2 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche.

Al fine dell'espletamento del servizio di ritiro e smaltimento è richiesto in capo

---

<sup>5</sup> Servizio subordinato all'attivazione del corrispondente servizio di Manutenzione





all'esecutore del servizio il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. n. 152/2006.

Il servizio di Anagrafica Tecnica relativa agli impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura, verrà erogato come specificato al paragrafo 6.1.3 del presente Capitolato.

Ove non diversamente specificato, a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione (se "Facility Management" o "Facility Management Light"), l'attivazione dei servizi di:

- Manutenzione Impianti Elettrici
- Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari
- Manutenzione Impianti di Riscaldamento
- Manutenzione Impianti di Raffrescamento
- Manutenzione Impianti Elevatori
- Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi
- Manutenzione Reti

deve garantire l'esecuzione a canone ed extra-canone delle attività sinteticamente riassunte nella tabella seguente:

<b>Modalità di erogazione</b>	<b><u>Facility Management</u></b>	<b><u>Facility Management Light</u></b>
<b>Attività comprese nel canone</b>	<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>
<b>Attività extra-canone</b>	<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>

Si tenga presente che 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.

Si deve inoltre considerare compresa nel canone qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda un frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato) necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti.

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Tutte le attività extra-canone sono gestite attraverso Ordini di Intervento (predisposti dal Fornitore ed approvati dal Supervisore) e remunerate con i Listini e i corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.



Per l'effettuazione di tali attività l'Amministrazione si riserva la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore, ad eccezione degli interventi definiti come "indifferibili".

Tutti gli interventi eseguiti devono essere indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

Si ricorda che la possibilità di richiedere interventi extra-canone è comunque subordinata all'attivazione del corrispondente servizio ed alla sussistenza della necessaria copertura finanziaria dell'intervento all'interno dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o dell'Atto Aggiuntivo (rif. paragrafo 5.5.4).

Di seguito si dettagliano le attività comprese nel servizio a canone e le attività extra-canone, per le due modalità di erogazione disponibili:

#### **"Facility Management Light":**

##### Attività comprese nel canone:

- conduzione di impianti: tale attività consiste nel sovrintendere al normale funzionamento degli impianti tecnologici provvedendo a tutte le regolazioni necessarie al fine di garantire i livelli prestazionali previsti;
- esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata: tali attività di verifica e/o controllo e/o monitoraggio e/o manutenzione sono volte a garantire la piena fruibilità dell'impianto cui il servizio è destinato e la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari.

##### Attività da compensarsi extra-canone:

- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità, legate al verificarsi di un particolare evento;
- interventi di manutenzione a richiesta: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta dell'Amministrazione per far fronte a determinate opportunità/necessità.

#### **"Facility Management":**

##### Attività comprese nel canone:

- conduzione di impianti: tale attività consiste nel sovrintendere al normale funzionamento degli impianti tecnologici provvedendo a tutte le regolazioni necessarie al fine di garantire i livelli prestazionali previsti;
- esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata: tali attività di verifica e/o controllo e/o monitoraggio e/o manutenzione sono volte a garantire la piena fruibilità dell'impianto cui il servizio è destinato e la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari;
- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

##### Attività da compensarsi extra-canone:

- gli interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto per la parte eccedente la franchigia: si tratta sempre di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un



particolare evento, il cui valore sia superiore all'importo della franchigia (il cui valore a base d'asta sarà oggetto di rialzo in sede di Offerta Economica). L'Amministrazione sarà tenuta a retribuire il Fornitore con un importo pari al valore delle attività decurtato della franchigia stessa.

*Esempio.* Nel caso di un intervento il cui costo preventivato sia di 500 Euro, ipotizzando ad esempio il valore della franchigia relativa al servizio pari a 200 Euro (valore finale ottenuto rialzando il valore a base d'asta in sede di Offerta Economica), l'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere al Fornitore l'importo residuo di 300 Euro.

- gli interventi di manutenzione a richiesta: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta dell'Amministrazione per fare fronte a determinate opportunità/necessità costituite da adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali relative ai Servizi di Manutenzione condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 *bis* del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Per i servizi di:

- Manutenzione Impianti Elettrici
- Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari
- Manutenzione Impianti di Riscaldamento
- Manutenzione Impianti di Raffrescamento
- Manutenzione Impianti Elevatori
- Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi
- Manutenzione Reti

1. il Fornitore deve offrire un ribasso rispetto ai prezzi a base d'asta per la determinazione del canone per il servizio in modalità di erogazione "Facility Management";

2. successivamente il Fornitore deve offrire un ribasso aggiuntivo rispetto ai medesimi prezzi a base d'asta che, sommato al ribasso di cui al precedente punto 1., determina il canone per la modalità di erogazione "Facility Management Light", come di seguito indicato dalle formule:

$$P_{FM} = P_{BA} \times (1 - r_{FM})$$

$$P_{FML} = P_{BA} \times [1 - (r_{FM} + r_{FML})]$$

dove:

$P_{BA}$  = prezzo unitario a base d'asta



$P_{FM}$  = prezzo unitario per il calcolo del canone in modalità di erogazione “Facility Management”

$r_{FM}$  = ribasso offerto per la modalità di erogazione “Facility Management”

$P_{FML}$  = prezzo unitario per il calcolo del canone in modalità di erogazione “Facility Management Light”

$r_{FML}$  = ribasso aggiuntivo offerto per la modalità di erogazione “Facility Management Light”

Per i servizi di “Manutenzione Impianti Antincendio” e “Minuto Mantenimento Edile” il Fornitore deve offrire un unico ribasso percentuale per entrambe le modalità di erogazione (rif. Allegato 3 al Disciplinare “Offerta Economica”).

### 7.1.1 Manutenzione Impianti Elettrici

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, ha come oggetto gli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza, indicati nel Verbale di Consegna.

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

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Cabine elettriche
- Quadri elettrici media e bassa tensione e cc
- Interruttori media e bassa tensione
- Trasformatori
- Batterie di rifasamento
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche
- Rete di Terra
- Rete di distribuzione media e bassa tensione
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo
- Accumulatori stazionari e relativi armadi
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS
- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna<sup>6</sup>
- Soccorritori e relativi accessori

#### 7.1.1.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall’Amministrazione Contraente (se “Facility Management Light” o “Facility Management”):

---

<sup>6</sup> Per illuminazione esterna si intendono i corpi illuminanti di stretta pertinenza dell’edificio mantenibili senza l’ausilio di opere provvisorie. Ne consegue che devono ritenersi esclusi dal canone gli elementi illuminanti di strade, giardini, spazi aperti, etc.)



a) Modalità di erogazione “Facility Management Light”

Sono comprese nel canone, per la modalità di erogazione “Facility Management Light”, le seguenti attività:

1. Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.1.1.1)
2. Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.1.1.2)

b) Modalità di erogazione “Facility Management”

Sono comprese nel canone, per la modalità di erogazione “Facility Management”, le seguenti attività:

1. Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.1.1.1)
2. Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.1.1.2)
3. Interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.1.1.3).

#### *7.1.1.1.1 Conduzione impianti*

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.

Il Fornitore è tenuto a garantire nei vari ambienti il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito ovvero, in nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI 10380.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Supervisore per iscritto.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio devono essere effettuati tutti i controlli ed attuate le misure previste dalla normativa vigente; i controlli devono essere effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa, mentre i risultati ottenuti dovranno essere opportunamente registrati.

Il Fornitore deve assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione ogni anomalia o stato di pericolo.

Il Fornitore deve inoltre verificare periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo ed il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare. La certificazione delle apparecchiature utilizzate per le misure deve essere effettuata con le modalità previste dagli Enti ufficiali di controllo e verifica: qualsiasi disfunzione o mancato funzionamento delle apparecchiature di misura e di controllo invaliderà le verifiche effettuate.

E' fatto obbligo al Fornitore garantire il corretto funzionamento degli impianti di rifasamento e garantire la gestione ottimale, dal punto di vista energetico, di tutti gli impianti elettrici, ivi compresi eventuali gruppi elettrogeni presenti negli edifici.

Il Fornitore è tenuto inoltre a supportare ed assistere l'Amministrazione Contraente nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 e s.m.i. relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le



scariche atmosferiche.

#### 7.1.1.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti elettrici sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### 7.1.1.1.3 Interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione "Facility Management")

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto elettrico interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione, la cui entità non ecceda la franchigia (vedi paragrafo 7.1.1.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d'asta (pari a Euro 200).

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore <sup>7</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### 7.1.1.2 Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) Nella modalità di erogazione "Facility Management Light" sono considerate attività extra-canone:
  - o tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - o tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
- b) Nella modalità di erogazione "Facility Management" sono considerate attività extra-canone:

---

<sup>7</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.



- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore della franchigia;
- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### **7.1.1.3 Corrispettivi del servizio**

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

##### **7.1.1.3.1 Determinazione del canone**

Il canone annuo è determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario a base d'asta, al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1).

##### **7.1.1.3.2 Costo interventi extra-canone**

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### **7.1.2 Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari**

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza degli impianti idrico-sanitari oggetto del contratto di fornitura e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti inclusi nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Allacciamento
- Rete di distribuzione
- Apparecchi sanitari
- Impianto trattamento acque nere
- Impianto di addolcimento
- Rete di irrigazione esterna





- Rete di distribuzione del gas.

#### 7.1.2.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) Per la modalità di erogazione "Facility Management Light" sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.2.1.1)
- b) Per la modalità di erogazione "Facility Management" sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.2.1.1)
  - Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.2.1.2).

##### 7.1.2.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli Impianti Idrico-Sanitari sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

##### 7.1.2.1.2 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione "Facility Management")

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto idrico sanitario interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non ecceda la franchigia (vedi paragrafo 7.1.2.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d'asta (pari a Euro 200,00).

Gli interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia,



compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore<sup>8</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### 7.1.2.2 Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) Per la modalità di erogazione "Facility Management Light" non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
- Per la modalità di erogazione "Facility Management" non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti con importo superiore alla franchigia;
  - gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### 7.1.2.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

##### 7.1.2.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario offerto per le varie tipologie di unità funzionale.

Il canone annuo C sarà determinato in funzione delle tipologie di impianti gestiti, riportati nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi a base d'asta al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1):

$$C = \sum_1^n P_i \times c_i$$

---

<sup>8</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.



dove:

$P_i$  = prezzo unitario per il tipo di impianto “i” al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$c_i$  = mq di superficie lorda complessiva<sup>9</sup>

*Esempio:* nel caso di un immobile ove siano presenti i normali impianti idrico sanitari, l'impianto di addolcimento e l'impianto di irrigazione esterna, il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = (A + B) \times C + D \times E$$

dove:

$A$  = €/mq al netto del ribasso per “*Impianti idrico sanitari*” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$B$  = €/mq al netto del ribasso per “*Impianti addolcimento*” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$C$  = mq di Superficie lorda complessiva;

$D$  = €/mq al netto del ribasso per “*Impianti di irrigazione esterna*” (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$E$  = mq di superficie di area verde

#### 7.1.2.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### 7.1.3 Manutenzione Impianti di Riscaldamento

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza degli Impianti di Riscaldamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Caldaie
- Bruciatori comprensivi di tutti gli accessori di sicurezza
- Scambiatori di calore
- Elementi terminali
- Reti di distribuzione
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)

---

<sup>9</sup> Nel caso degli impianti di irrigazione la superficie da considerare è quella lorda.



- Ventilconvettori (fan coil)
- Strumenti per misure e regolazione

#### 7.1.3.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light", sono comprese nel canone le seguenti attività:
- Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.3.1.1);
  - Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.3.1.2);
- b) per la modalità di erogazione "Facility Management", sono comprese nel canone le seguenti attività:
- Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.3.1.1);
  - Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.3.1.2);
  - Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.3.1.3).

##### 7.1.3.1.1 Conduzione dell'impianto

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente (Legge 615/66, Legge 10/91, DPR 412/93 e s.m.i., DPR 551/99); in tal senso, a titolo esemplificativo, è tenuto a svolgere il ruolo di conduttore dell'impianto, a gestire l'eventuale libretto di caldaia e ad assumere il ruolo di Terzo Responsabile relativamente agli impianti termici.

Le attività richieste prevedono la gestione degli impianti di riscaldamento al fine di garantire, durante il calendario di accensione concordato con il Supervisore, che la temperatura negli ambienti lavorativi durante l'orario di lavoro non sia inferiore a  $20^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ .

Per gli impianti di potenza termica al focolare superiore a 232 kW (così come prescritto dalla legge 13 luglio 1966, n. 615 all'articolo 16 e s.m.i.), deve essere garantita la disponibilità di conduttore patentato cui sarà delegata la conduzione del generatore di calore e la manutenzione/controllo degli impianti relativi.

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di preaccensione dovrà essere gestito dal Fornitore in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

##### 7.1.3.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti di riscaldamento sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.



L'elenco delle attività esemplificativo e non esaustivo degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti, è quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### *7.1.3.1.3 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione "Facility Management")*

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto di riscaldamento interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede la franchigia (vedi paragrafo 7.1.3.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d'asta (pari a Euro 300,00).

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione del Supervisore<sup>10</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### *7.1.3.2 Attività extra-canone*

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light", non sono comprese nel canone le seguenti attività:

- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

a) per la modalità di erogazione "Facility Management", non sono comprese nel canone le seguenti attività:

- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore della franchigia;
- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al

---

<sup>10</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.



ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;

- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.3.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.1.3.3.1 Determinazione del canone

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato dalla tipologia, dalla consistenza degli impianti presenti e soprattutto dalla potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

E' inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A.) (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

Il canone annuo è determinato dalla somma dei prodotti derivanti dal numero di ventilconvettori, dal numero di KW di potenzialità installata (focolare) e dal numero di KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna per i relativi prezzi a base d'asta, al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1):

$$C = (nxV) + \sum_1^n (PCi \times Ci) + \sum_1^n (PUj \times Uj)$$

dove:

$n$  = numero di ventilconvettori;

$V$  = prezzo unitario €/elemento/anno per ventilconvettore al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$PC_i$  = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza della caldaia  $i$ -esima, al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$PU_j$  = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondente alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria  $j$ -esima, al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$PF_i$  = prezzo unitario Euro/elemento/anno corrispondente al ventilconvettore al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$C_i$  = potenza della caldaia  $i$ -esima dell'impianto oggetto del servizio;

$U_j$  = potenza dell'unità di trattamento aria  $j$ -esima dell'impianto oggetto del servizio.

#### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti  $n$  ventilconvettori e *due* caldaie di potenzialità installata al focolare pari a 50 KW cadauna e 10 KW di unità di trattamento



aria, il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = (n \times V) + (A \times 50) + (A \times 50) + (B \times 10)$$

dove:

V = €/elemento/anno al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

A= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza in cui risultano compresi i 50 KW installati al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

B= €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 10 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

#### 7.1.3.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### 7.1.4 Manutenzione Impianti di Raffrescamento

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti di Raffrescamento oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Centrale frigorifera comprensiva di componenti elettromeccanici ed accessori di controllo, sicurezza e regolazione
- Torri evaporazione/raffreddamento
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Reti di distribuzione acqua e aria
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Termoventilatori pensili tipo a soffitto completi di accessori
- Unità interna - esterna split/multisplit
- Torrino estrazione aria
- Strumenti per misura e regolazione
- Ventilconvettori (fan coil)

##### 7.1.4.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management Light" o "Facility Management"):

a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light" sono comprese nel canone





le seguenti attività:

- Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.4.1.1);
- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.4.1.2);

b) per la modalità di erogazione “Facility Management” sono comprese nel canone le seguenti attività:

- Conduzione degli impianti (paragrafo 7.1.4.1.1);
- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.4.1.2);
- Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.4.1.3).

#### *7.1.4.1.1 Conduzione dell'impianto*

Per conduzione dell'impianto si intende la combinazione di tutte le operazioni tecniche ed amministrative occorrenti per mantenere in funzione l'impianto stesso.

Il calendario di accensione deve essere concordato con il Supervisore.

Per gli impianti centralizzati deve essere garantita una temperatura negli ambienti lavorativi, durante l'orario di lavoro, di 20° - 26° C con il 50% di umidità relativa, in rapporto ad una temperatura esterna di 29° - 35° C con il 70% di umidità relativa. La differenza tra le due temperature non deve comunque superare i 10°.

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di pre-accensione deve essere gestito dal Fornitore in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

#### *7.1.4.1.2 Attività di manutenzione preventiva e programmata*

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli Impianti di Raffrescamento sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L'elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti, deve considerarsi quindi compresa nel canone ed essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.



#### 7.1.4.1.3 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione “Facility Management”)

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all’Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell’impianto di raffrescamento interni e/o esterni all’edificio/unità di gestione la cui entità non eccede la franchigia (vedi paragrafo 7.1.4.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d’asta (pari a €. 300,00).

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore<sup>11</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all’interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### 7.1.4.2 Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall’Amministrazione Contraente (“Facility Management Light” o “Facility Management”):

- a) per la modalità di erogazione “Facility Management Light”, non sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - o tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - o tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
  
- b) per la modalità di erogazione “Facility Management” non sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - o gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore alla franchigia;
  - o gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
  - o tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### 7.1.4.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

---

<sup>11</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell’intervento.

Convenzione per l’affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato “A” - Capitolato Tecnico



#### 7.1.4.3.1 Determinazione del canone

Poiché il valore del canone è fortemente influenzato dalla tipologia, dalla consistenza degli impianti presenti, e soprattutto dalla potenzialità installata, il prezzo è stato formulato in termini di €/KW/anno di potenza installata (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

E' inoltre riconosciuto un supplemento in funzione della potenzialità delle unità di trattamento aria presenti (U.T.A.).

Il canone annuo è determinato dalla somma dei prodotti derivanti dal numero di ventilconvettori, dal numero di KW di potenzialità dei gruppi frigoriferi e dal numero di KW di potenzialità delle unità di trattamento aria specificati nel Verbale di Consegna per i relativi prezzi a base d'asta, al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1):

$$C = (n \times V) + \sum_1^n (PCi \times Ci) + \sum_1^n (PUj \times Uj)$$

dove:

n = numero di ventilconvettori;

V = €/elemento/anno al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

PCi = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza del gruppo frigorifero i-esimo, al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

PUj = prezzo unitario Euro/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria j-esima, al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

Ci = potenza del gruppo frigorifero i-esimo dell'impianto oggetto del servizio;

Uj = potenza dell'unità di trattamento aria j-esima dell'impianto oggetto del servizio.

#### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti due gruppi frigoriferi di potenzialità complessiva pari a 50 KW e 5 KW di unità di trattamento aria, il canone sarà pari a:

$$Canone = (A \times 50) + (A \times 50) + (B \times 5)$$

dove:

A = €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza gruppi frigoriferi in cui risultano compresi i 50 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

B = €/KW/anno corrispondenti alla fascia di potenza unità di trattamento aria in cui risultano compresi i 5 KW al netto del ribasso (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

#### 7.1.4.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai



Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

### 7.1.5 Manutenzione Impianti Elevatori

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire il regolare funzionamento e la buona conservazione di tutti gli Impianti Elevatori oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

Tale servizio è disciplinato dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato; in particolare si richiama il D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 attuativo della Direttiva 95/16 riguardante ascensori e montacarichi ed il D.M. 4 dicembre 2002 riportante l'Elenco delle norme armonizzate ai sensi dell'art. 5 del decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, concernente l'attuazione della direttiva 95/16/CE in materia di ascensori.

Il Fornitore è comunque tenuto a verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli elevatori indicati nel seguente elenco:

- Ascensori adibiti al trasporto di persone (categoria A);
- Ascensori adibiti al trasporto di cose accompagnate da persone (categoria B);
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina accessibile alle persone per le sole operazioni di carico e scarico (categoria C);
- Montacarichi adibiti al trasporto di cose, con cabina non accessibile alle persone (categoria D).

#### 7.1.5.1 Attività a canone

Il servizio prevede, compresa nel canone, l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti gli Impianti Elevatori fino a 15 fermate (ascensori e montacarichi) presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o dell'Atto Aggiuntivo.

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light", sono comprese nel canone le seguenti attività:
- visite di manutenzione (paragrafo 7.1.5.1.1);
  - controlli e manutenzione programmata (paragrafo 7.1.5.1.2);
  - servizio di reperibilità per eventuali emergenze (paragrafo 7.1.5.1.4);
  - assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99 (paragrafo 7.1.5.1.5).



b) per la modalità di erogazione “Facility Management” sono comprese nel canone le seguenti attività:

- visite di manutenzione (paragrafo 7.1.5.1.1);
- controlli e manutenzione programmata (paragrafo 7.1.5.1.2);
- interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.5.1.3);
- servizio di reperibilità per eventuali emergenze (paragrafo 7.1.5.1.4);
- assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell’art.13 del DPR 162/99 (paragrafo 7.1.5.1.5).

#### *7.1.5.1.1 Visite di manutenzione*

Il Fornitore è tenuto ad eseguire tutte le prestazioni obbligatorie (quelle relative al D.P.R. 29/5/1963, n.1497, art.19 e D.M. 28/5/1979, art. 19 e successive integrazioni e modificazioni) per cui si dovrà provvedere, periodicamente, secondo le esigenze dell’impianto a:

- verificare il regolare funzionamento dei dispositivi meccanici, elettrici ed idraulici e, particolarmente, il regolare funzionamento delle porte e delle serrature, il livello dell’olio nel serbatoio, la tenuta delle guarnizioni;
- verificare lo stato di conservazione delle funi e delle catene;
- effettuare le normali operazioni di pulizia e di lubrificazione delle parti con fornitura dei lubrificanti a basso impatto ambientale, grasso, pezzame e fusibili.

Il Fornitore deve inoltre eseguire le verifiche periodiche di cui all’art.19, punto 4 del citato D.P.R.29/5/1963, n. 1497 e dell’art.15 del D.P.R.30/04/1999, n° 162 con cadenza semestrale negli ascensori di categoria A e B e, con cadenza annuale nei montacarichi di categoria C e D atte a controllare:

- l’integrità e l’efficienza del paracadute, del limitatore di velocità e degli altri dispositivi di sicurezza;
- le funi, le catene ed i loro attacchi;
- l’isolamento dell’impianto elettrico e l’efficienza dei collegamenti con la terra;
- l’annotazione dei risultati di queste verifiche sul libretto prescritto dalla legge.

Il Fornitore, a norma dell’art.18 del citato D.P.R.n°1497, deve ottemperare alle prescrizioni eventualmente impartite dal tecnico incaricato a seguito della visita di controllo.

Nell’ambito del presente servizio, è delegata al Fornitore, così come richiesto dalla normativa vigente sopra richiamata, la gestione del libretto matricola e dei relativi verbali di collaudo e verifica.

Risultano inoltre comprese nelle attività compensate con il canone:

- la redazione dei rapporti sullo stato degli impianti;
- la registrazione delle visite e delle modifiche apportate;
- l’espletamento del pagamento delle Tasse Governative per conto dell’Amministrazione Contraente, con rimborso totale delle somme pagate.



### 7.1.5.1.2 Controlli e manutenzione programmata

A completamento dell'obbligo posto a carico del Fornitore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art.19, punto 5 del citato D.P.R. 29/5/1963, n° 1497) il Fornitore stesso si impegna ad effettuare le necessarie operazioni di manutenzione preventiva degli impianti (regolazioni, sostituzioni di parti, etc.) atte a prevenire, nei limiti di quanto prevedibile, il manifestarsi di guasti od anomalie di funzionamento. Nel caso in cui il Fornitore rilevi un pericolo in atto, deve sospendere immediatamente il servizio fino a quando l'impianto non sia stato riparato; deve inoltre, informare ai sensi dell'art. 19, punto 7 del citato D.P.R. l'Amministrazione Contraente e l'Organo di Ispezione. In questo caso, ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma del successivo art. 50 del medesimo D.P.R., un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

A tale scopo si riporta, a titoli esemplificativo ma non esaustivo, un elenco di verifiche e controlli che devono essere effettuati con cadenza almeno semestrale:

- pulizia completa del locale macchine ascensori, del locale argani di rinvio, delle fosse ascensori, con sollevamento e/o abbassamento dei materiali di risulta e trasporto a scarica;
- lubrificazione di tutti gli argani e parti soggette a movimento;
- prove di funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza;
- verifica livelli ed eventuali perdite sui sistemi idraulici;
- verifica e registrazione di tutte le parti degli impianti in movimento ed in particolare delle porte di piano;
- controllo della corretta aerazione del locale macchine e del vano corsa ascensori;
- controllo della corretta chiusura delle porte dei locali macchine e/o locali argani;
- controllo del funzionamento dell'interruttore di emergenza;
- verifica della presenza ed efficienza estintore/i.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

### 7.1.5.1.3 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione "Facility Management")

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all'Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non eccede la franchigia (vedi paragrafo 7.1.4.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d'asta (pari a Euro 500,00).

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore<sup>12</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della

---

<sup>12</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.



documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### *7.1.5.1.4 Servizio di reperibilità per eventuali emergenze*

Il Fornitore deve garantire, compresa nel canone, la reperibilità 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno per eventuali chiamate a causa di guasti e/o di interruzioni del servizio che dovessero comportare grave rischio per le persone.

E' fatto quindi obbligo al Fornitore di provvedere all'attivazione di un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center.

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero devono comunque essere comunicate a cura del Fornitore al Call Center; quest'ultimo si occuperà poi della registrazione delle segnalazioni relative.

Dovrà essere garantito l'intervento in un tempo non superiore alle due ore.

#### *7.1.5.1.5 Assistenza al controllo degli Enti Pubblici e Organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99*

E' obbligo del Fornitore fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche periodiche e/o straordinarie dell'impianto da parte di funzionari degli Enti Pubblici preposti e/o degli Organismi di Certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162/99, quando ne abbia avuto preavviso, anche telefonico, da parte del Supervisore.

Il Fornitore si impegna quindi a prestare servizio di assistenza e sorveglianza in modo da garantire il regolare funzionamento degli impianti.

#### *7.1.5.2 Attività extra-canone*

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light", non sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - o tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - o tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
  
- b) per la modalità di erogazione "Facility Management" non sono comprese nel canone le seguenti attività:
  - o gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore della franchigia;
  - o gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al





- ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- o tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.5.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.1.5.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato moltiplicando il numero degli impianti, in funzione della categoria e del numero di fermate, per i relativi prezzi a base d'asta al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1):

$$\text{Canone} = \sum_j (p_j \times c_j) + \sum_j (q_j \times f_j) \quad \text{con } j = \text{categoria A,B,C,D}$$

dove:

$c_j$  = numero di impianti Elevatori di categoria j-esima con numero di fermate minore o uguale a 5

$p_j$  = prezzo unitario della categoria j-esima per impianti elevatori con numero di fermate minore o uguale a 5 al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10)

$f_j$  = numero di impianti Elevatori di categoria j-esima con numero di fermate maggiore di 5 e minore o uguale a 15

$q_j$  = prezzo unitario della categoria j-esima per ascensori con numero di fermate maggiore di 5 e minore o uguale a 15 al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10).

#### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti n. 2 ascensori di categoria A con 4 fermate ed 1 di categoria D con 6 fermate il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = p_A \times 2 + f_D \times 1$$

dove:

$p_A$  = prezzo unitario per ascensori di categoria A fino a 5 piani al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$f_D$  = prezzo unitario per ascensori di categoria D da 5 a 15 piani al netto del ribasso (rif. Allegato 10).



### 7.1.5.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

### 7.1.6 Manutenzione Impianti Antincendio

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, etc.) presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atto Aggiuntivo ed indicati nel Verbale di Consegna.

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

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Impianti idrici fissi antincendio
- Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler)
- Estintori carrellati
- Estintori portatili
- Impianti di spegnimento a gas
- Impianti di rilevazione fumi
- Impianti evacuatori di fumo e calore
- Autorespiratori
- Sistemi di allertamento
- Impianti di illuminazione di sicurezza
- Porte tagliafuoco, maniglioni antipanico e relativi accessori

#### 7.1.6.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone non differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management Light" o "Facility Management") e consistono in:

- attività di manutenzione preventiva e programmata;
- tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio.

Il servizio di manutenzione Impianti Antincendio non prevede alcuna franchigia (cfr. paragrafo 7.1). Sono esclusi dal canone gli interventi di cui al paragrafo 7.1.6.2.

##### 7.1.6.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti antincendio sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.



L'elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l'impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno dell'Appendice 1 al presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### 7.1.6.1.2 *Tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio*

Al Fornitore è delegata, così come richiesto dal D.P.R. n. 37 del 12 gennaio 1998 la compilazione del Registro Antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F.

L'aggiornamento deve essere fatto entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

Si riporta di seguito una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel Registro Antincendio:

- **Identificativo impianto:**
  - *Matricola:* va indicato il numero di matricola dell'attrezzatura/impianto;
  - *Descrizione matricola:* va riportata la descrizione dell'attrezzatura/impianto.
- **Dati di manutenzione:**
  - *Data manutenzione:* va indicata la data di manutenzione (gg/mm/aaaa);
  - *Tipo Manutenzione:* va indicata una delle seguenti voci (Manutenzione - Verifica - Sorveglianza ricarica);
  - *Manutenzione:* vanno descritte le operazioni eseguite.
- **Documentazione consegnata:**
  - *Codice documento:* va indicato il codice del documento che viene rilasciato;
  - *Descrizione documento:* va riportata la descrizione del documento che viene rilasciato;
  - *Data documento:* va indicata la data di emissione del documento che viene rilasciato (gg/mm/aaaa).

#### 7.1.6.2 *Attività extra-canone*

Gli interventi da remunerarsi extra-canone non differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management") e consistono in:

- interventi di sostituzione di apparecchiature complete in caso di guasto non riparabile, non imputabile a cattiva o mancata manutenzione da parte del Fornitore;
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto



adeguamenti, nuove installazioni, modifiche ed integrazioni impiantistiche dell'esistente.

### 7.1.6.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.1.6.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi a base d'asta, al netto dell'unico ribasso offerto per entrambe le modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1).

Il canone annuo  $C$  sarà determinato secondo la seguente formula:

$$C = \sum_1^n (P_i \times c_i)$$

dove:

$P_i$  = prezzo unitario per l' $i$ -esimo tipo di impianto e /o pezzo al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 del Disciplinare);

$c_i$  = consistenza impiantistica in funzione dell' $i$ -esimo tipo di impianto (numero di pezzi presenti, oppure, per le "voci non specificatamente previste" mq di superficie netta servita).

#### Esempio

Nel caso di un immobile ove siano presenti n. 12 estintori, n. 3 manichette, un impianto di rilevazione fumi con 15 rivelatori, n. 1 sistema di allertamento, il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times 12 + B \times 3 + C \times 15 + D \times E$$

dove:

$A$  = € per estintori al netto del ribasso

$B$  = € per manichetta al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$C$  = € per rivelatore al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$D$  = € per "Altro non previsto nelle voci di cui sopra" al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$E$  = Mq di Superficie netta servita dall'impianto.



### 7.1.6.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

### 7.1.7 Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti di sicurezza e controllo accessi presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o nell'Atto Aggiuntivo e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Impianti di sicurezza, comprendenti:
  - Centralina di comando e P.C.
  - Rilevatori
  - Sirene
- Controllo accessi, comprendenti:
  - Lettori di badge
  - Centraline di comando
  - Cancelli automatici
  - Porte motorizzate
  - Bussole
  - Monitor
  - Tornelli per accesso uffici
  - Metal detector
  - Telecamere
  - Cablaggi.

#### 7.1.7.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente ("Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light" sono comprese nel canone le seguenti attività:
- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.7.1.1);



b) per la modalità di erogazione “Facility Management” sono comprese nel canone le seguenti attività:

- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.7.1.1);
- Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.7.1.2).

#### *7.1.7.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata*

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti di sicurezza e controllo accessi sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L’elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l’impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all’interno dell’Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione preventiva, periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all’interno dell’Appendice 1 al presente Capitolato) e necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti, deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### *7.1.7.1.2 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (previsti a canone solo per la modalità di erogazione “Facility Management”)*

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all’Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell’impianto di sicurezza e controllo accessi, interni e/o esterni all’edificio/unità di gestione la cui entità (vedi paragrafo 7.1.4.3.2) non eccede la franchigia.

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d’asta (pari a 300,00 Euro).

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore<sup>13</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all’interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

---

<sup>13</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell’intervento.



### 7.1.7.2 Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (“Facility Management Light” o “Facility Management”):

- a) per la modalità di erogazione “Facility Management Light” non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
- b) per la modalità di erogazione “Facility Management” non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti con importo superiore alla franchigia;
  - gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

### 7.1.7.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.1.7.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo è determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna e dei relativi prezzi a base d'asta, al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione “Facility Management” e “Facility Management Light” (vedi paragrafo 7.1):

$$\text{Canone} = \sum_1^n (P_i \times c_i)$$

dove:

$P_i$  = prezzo unitario per l'i-esimo tipo di impianto e/o pezzo (ad es. cancelli automatici, tornelli, telecamere, etc.) al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$c_i$  = consistenza impiantistica, misurata in unità di superficie lorda complessiva o numero di pezzi, in funzione dell'i-esimo tipo di impianto di sicurezza/controllo accessi presente negli immobili oggetto del servizio.

*Esempio.*





Nel caso di un immobile in cui siano presenti un impianto di sicurezza ed un impianto di controllo accessi (quest'ultimo costituito da due tornelli) il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times B + C \times 2$$

dove:

$A$  = € per “Impianti di sicurezza” al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$B$  = Mq di Superficie lorda complessiva;

$C$  = € a “Tornello” al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### 7.1.7.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento ai Listini e ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### 7.1.8 Manutenzione Reti

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Rete telefonica, comprendente:
  - Permutatori
  - Cablaggi
- Rete acustica/diffusione sonora, comprendenti:
  - Citofoni e videocitofoni
  - Microfoni
  - Amplificatori
  - Mixer
  - Monitor
  - Cablaggi
- Rete trasmissione dati, comprendente:
  - Cablaggi
  - Permutatori
  - Armadi (rack)
  - Apparati attivi.

##### 7.1.8.1 Attività a canone

Le attività previste nel canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (“Facility Management Light” o “Facility



Management”):

- a) per la modalità di erogazione “Facility Management Light” sono comprese nel canone le seguenti attività:
- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.8.1.1);
- b) per la modalità di erogazione “Facility Management” sono comprese nel canone le seguenti attività:
- Attività di manutenzione preventiva e programmata (paragrafo 7.1.8.1.1);
  - Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (paragrafo 7.1.8.1.2).

#### *7.1.8.1.1 Attività di manutenzione preventiva e programmata*

Le attività di manutenzione preventiva e programmata delle reti sono volte a garantire la piena disponibilità delle stesse relativamente agli immobili oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

L’elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono l’impianto con le relative frequenze minime, viene riportato all’interno dell’Appendice 1 al Capitolato.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione preventiva, periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all’interno dell’Appendice 1 al presente Capitolato) e necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Per gli impianti costituiti da reti telefoniche e di trasmissione dati, gli interventi manutentivi su centrali ed elementi terminali (apparecchio telefonico, PC, videotermini, tastiere, mouse, stampanti, etc.) non rientrano tra i servizi previsti in Convenzione.

#### *7.1.8.1.2 Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia (compresi nel canone solo per la modalità di erogazione “Facility Management”)*

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui all’Appendice 1 al Capitolato e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti della rete, interni e/o esterni all’edificio/unità di gestione, la cui entità non eccede la franchigia (vedi paragrafo 7.1.4.3.2).

Il valore della franchigia è determinato dal rialzo, in sede di Offerta Economica, del valore posto a base d’asta (pari a 200,00 Euro).



Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Supervisore<sup>14</sup>, devono essere comunque consuntivati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo (rif. paragrafo 6.5.1.2).

#### 7.1.8.2 Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone differiscono a seconda della modalità di erogazione prescelta dall'Amministrazione Contraente (se "Facility Management Light" o "Facility Management"):

- a) per la modalità di erogazione "Facility Management Light" non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.
- b) per la modalità di erogazione "Facility Management" non sono comprese nel canone le seguenti attività:
- gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore della franchigia;
  - gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto, necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
  - tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

#### 7.1.8.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

##### 7.1.8.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo è determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti come specificato nel Verbale di Consegna e dei relativi prezzi a base d'asta al netto dei ribassi offerti in sede di gara per le due modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light" (vedi paragrafo 7.1).

Il canone annuo C è pertanto determinato secondo la seguente formula:

$$C = \sum_{i=1}^n (P_i \times c_i)$$

dove:

---

<sup>14</sup> Il Supervisore deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.



$P_i$  = prezzo unitario per il tipo di impianto  $i$ -esimo e /o pezzo al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

$c_i$  = consistenza impiantistica, misurata in unità di superficie lorda complessiva o numero di pezzi, in funzione dell' $i$ -esimo tipo di impianto "Reti" presente negli immobili oggetto del servizio.

*Esempio.*

Nel caso di un immobile con un impianto telefonico, un impianto di rete di trasmissione dati e 2 amplificatori, il canone sarà pari a:

$$\text{Canone} = (A + B) \times C + D \times 2$$

dove:

$A$  = € per "Rete telefonica" al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$B$  = € per "Rete trasmissione dati" al netto del ribasso (rif. Allegato 10);

$C$  = Mq di Superficie lorda complessiva;

$D$  = € ad "Amplificatore" al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### 7.1.8.3.2 Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

### 7.1.9 Minuto Mantenimento Edile

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto all'esecuzione di attività di verifica e monitoraggio di strutture edili e di complementi alle strutture edili nonché all'esecuzione di piccoli interventi di ripristino.

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:

#### A. 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

#### B. Complementi alle strutture:

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



#### *7.1.9.1 Attività a canone*

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

##### *7.1.9.1.1 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.

Tutte le attività di verifica e controllo sono previste a canone senza ausilio di opere provvisorie o piattaforme aeree; in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il costo di tale tipo di mezzi per le attività di verifica è computato extra-canone, così come descritto nel paragrafo 7.1.9.3.2.

Qualora, a seguito delle verifiche previste dal servizio, il Fornitore rilevi delle anomalie e ritenga necessario un intervento di ripristino, è necessario che lo stesso Fornitore predisponga una Proposta di Ordine di Intervento nelle modalità indicate nel paragrafo 6.4.

##### *7.1.9.2 Attività extra-canone*

Gli interventi da remunerarsi extra-canone sono costituiti da:

- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione necessarie al ripristino della normale funzionalità delle strutture e dei complementi;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto piccoli adeguamenti, leggere modifiche delle strutture.

##### *7.1.9.3 Corrispettivi del servizio*

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

###### *7.1.9.3.1 Determinazione del canone*

Il canone annuo è determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario a base d'asta, al netto dell'unico ribasso offerto in sede di gara per entrambe le modalità di erogazione "Facility Management" e "Facility Management Light".

###### *7.1.9.3.2 Costo interventi extra-canone*

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

#### **7.1.10 Reperibilità**

Per reperibilità si intende un servizio che il Fornitore eroga, a seguito di richiesta da



parte dell'Amministrazione Contraente tramite Ordinativo Principale di Fornitura, relativamente ad uno o più servizi di Manutenzione attivati con Ordinativo Principale di Fornitura e/o con Atti Aggiuntivi, ad esclusione del servizio di Manutenzione Impianti Elevatori<sup>15</sup> (rif. paragrafo 7.1.5.1.4).

Il servizio prevede l'intervento, su espressa chiamata da parte degli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, al di fuori del normale orario di lavoro<sup>16</sup> ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Tale servizio è compensato con:

- un canone fisso pari al 5% dell'importo del canone dei singoli servizi manutentivi per cui lo si richiede;
- un diritto di chiamata forfetario pari a €. 55,00 a prescindere dal luogo, dall'orario e dal giorno in cui eventualmente sia fatta la chiamata ed in cui venga richiesto l'intervento.

Gli oneri relativi alle attività effettivamente erogate a seguito dell'intervento sono remunerati in economia e/o a misura, sulla base dei Listini e dei corrispettivi della manodopera di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti, senza l'applicazione della franchigia.

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 ad intervenire entro e non oltre 2 ore dal ricevimento della chiamata, pena l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. u).

Tutte le segnalazioni eventualmente fatte a tale numero devono poi essere comunicate, a cura del Fornitore, al Call Center, il quale si occuperà di registrare le segnalazioni relative.

Per gli interventi eseguiti in reperibilità, il Fornitore deve adottare soluzioni anche solo provvisorie, atte a rimuovere la criticità e/o l'aggravio di danno, anche derogando al processo autorizzativo degli Ordini di Intervento descritto al paragrafo 6.3.2.

In tal caso, una volta rimossa temporaneamente la criticità, l'intervento risolutivo può essere programmato e condiviso tra Amministrazione Contraente e Fornitore e gestito tramite Ordine di Intervento, secondo il processo autorizzativo illustrato al paragrafo 6.3.2.

## 7.2 SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Per Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale si intendono tutte le attività volte ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine dell'Amministrazione Pubblica.

Il Fornitore deve erogare il servizio in oggetto in conformità alle prescrizioni della Legge 25 gennaio 1994, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.

---

<sup>15</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>16</sup> Per normale orario di lavoro si intende l'orario di lavoro concordato all'atto della stesura del Piano Dettagliato degli Interventi.



Sono compresi nei Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale i seguenti servizi:

- Pulizia
- Disinfestazione
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali
- Giardinaggio

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i. abrogato dal D.Lgs. 81/2008), nonché le disposizioni contenute nel D.Lgs. 37/2008 e s.m.i.

Per la gestione dei rifiuti rientranti nel Servizio di Pulizia dovranno altresì essere rispettate le indicazioni contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

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

È compresa, nel corrispettivo previsto per ogni singolo servizio, la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento delle attività.

### 7.2.1 Servizio di Pulizia

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

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

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

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

#### 7.2.1.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- 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, etc., 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. E' cura del Supervisore comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di Piano Dettagliato degli Interventi e in sede di programmazione esecutiva degli interventi; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Si ricorda inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli uffici devono essere specificati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

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

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nel canone del servizio) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, etc.

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

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

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

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

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento, nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.) fornito a cura dell'Amministrazione Contraente, e a segnalarne la fine delle scorte con opportuno anticipo.



Il Fornitore deve inoltre provvedere, mediante propri contenitori, alla raccolta dei rifiuti ed al loro trasporto nel luogo destinato alla raccolta dei rifiuti urbani.

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

Il 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 Contraente 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.

Per quanto riguarda le aree destinate ad uso ufficio, a titolo puramente informativo, si evidenzia che:

- lo standard basso è normalmente sufficiente a garantire la pulizia di ambienti destinati ad ufficio e ad archivio corrente;
- lo standard alto è normalmente sufficiente per gli uffici di rappresentanza.

La singola Amministrazione Contraente ha inoltre la possibilità di richiedere un incremento delle frequenze, rispetto agli standard previsti in Capitolato (qualora ritenga quelle previste non sufficienti). In tal caso, le maggiori frequenze saranno remunerate secondo quanto definito al paragrafo 7.2.1.4.1.

E' inoltre prevista la possibilità di includere nel canone le attività extra-canone, elencate al paragrafo 7.1.1.3.2 (ed identificate con il codice "PR") richiedendole con frequenza minima semestrale. In tal caso, tali attività "inserite in quelle a canone" saranno remunerate secondo quanto definito al paragrafo 7.2.1.4.1.

Non è invece possibile includere nel canone le attività a richiesta identificate dal codice

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



## “PRO” remunerate con tariffa oraria.

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

Il Fornitore deve evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il Sistema Informativo, relativamente al servizio in oggetto.

Si riportano, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo, le informazioni che devono essere raccolte:

- destinazione d’uso di ciascun locale
- tipologia delle superfici da sottoporre a trattamento
- dimensione delle superfici nette da sottoporre a trattamento distinte per destinazione d’uso.

### *7.2.1.1.1 Pulizia giornaliera e periodica - Frequenze di intervento*

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

Relativamente alle pulizie, il Programma Operativo degli Interventi deve prevedere un calendario puntuale di attività a seconda degli standard richiesti dal Supervisore.

### *7.2.1.1.2 Ulteriori Specifiche*

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia d’intervento, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- lo svuotamento dei cestini consiste, oltre che nello scaricamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta stessa, previa separazione dall’altro materiale di rifiuto e deposito negli appositi contenitori;
- la voce “pavimenti” deve intendersi comprensiva di superfici quali scale, pianerottolo ascensore e, in generale, tutte le superfici calpestabili;
- la pulizia dei posacenere deve essere effettuata sia nel caso di posacenere da tavolo sia nel caso di quelli a piedistallo;
- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere delle scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura



a secco e deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;

- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia dei locali con impianti e apparecchiature a tecnologia sofisticata (ad esempio i centri di elaborazione dati) deve essere eseguita con mezzi ed strumentazioni idonee;
- la pulizia a fondo la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi;
- la lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico- sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- la sanificazione dei punti di raccolta rifiuti deve essere eseguita lavando con getto d'acqua calda o di vapore irrorando poi con opportuno sanificante.

#### 7.2.1.2 Attività extra-canone

Sono da considerarsi extra-canone tutti gli interventi di pulizia svolti a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente (ad esempio la pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, di tappeti, etc.) e quindi non poste nell'ordinarietà del servizio e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tali prestazioni devono essere eseguite esclusivamente come integrazioni delle attività a canone e/o a seguito di regolare Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore.

Il servizio deve comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.

#### 7.2.1.3 Detergenti e prodotti di consumo

Relativamente ai prodotti detergenti utilizzati (sia multiuso che per servizi sanitari), il Fornitore è tenuto ad utilizzare prodotti caratterizzati da:

- degradabilità finale in condizioni anaerobiche di tutte le sostanze tensioattive utilizzate nei prodotti pari almeno al 60%;
- assenza di ingredienti classificati o classificabili con una "frase di rischio" così come indicate nella direttiva 67/548/CEE e nella direttiva 1999/45/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e s.m.i., ovvero:  
R40 (possibilità di effetti cancerogeni – prove insufficienti)  
R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione)  
R43 (può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle)



- R45 (può provocare il cancro)
- R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie)
- R49 (può provocare il cancro per inalazione)
- R60 (può ridurre la fertilità)
- R61 (può danneggiare il feto)
- R62 (possibile rischio di ridotta fertilità)
- R63 (possibile rischio di danni al feto)
- R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno)
- R68 (possibilità di danni irreversibili).

Il rispetto dei requisiti si presume conforme se il prodotto è in possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche. [es.: Nordic Swan (Cleaning Products 4.5, 2007), EU Eco-label (Decisione 2005/344/CE così come modificata dall'art. 7 della Decisione 2009/888/CE), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente].

#### 7.2.1.4 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

##### 7.2.1.4.1 Determinazione del canone

Il canone mensile è determinato come somma di un canone base e di un eventuale canone aggiuntivo:

$$\text{Canone} = C_B + C_{agg}$$

dove:

$C_B$  = canone base

$C_{agg}$  = canone aggiuntivo

Il canone base ( $C_B$ ) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- standard di fornitura prescelto
- mq di superficie netta come specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi
- relativi prezzi unitari offerti.

L'eventuale canone aggiuntivo ( $C_{agg}$ ) può essere relativo a:

- a. prestazioni comprese nel canone per cui viene richiesto un incremento delle frequenze rispetto agli standard proposti nel Capitolato;
- b. prestazioni extra-canone, elencate al paragrafo 7.2.1.4.2, per cui viene richiesta l'effettuazione con frequenza minima semestrale.



Per le prestazioni di cui ai punti a. e b., deve essere applicata, rispetto ai prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, già al netto dei ribassi offerti in sede di gara, un'ulteriore riduzione percentuale che dovrà essere anch'essa specificata in sede di Offerta Economica (rif. Allegato 3 al Disciplinare).

Pertanto il canone aggiuntivo è calcolato come:

$$C_{agg} = \sum_i^n p_i \times q_i \times r_i$$

dove:

$n$  = numero prestazioni di cui ai precedenti punti a. e b.

$r_i$  = numero di interventi aggiuntivi annui previsti per l' $i$ -esima prestazione riportato su base mensile (ossia diviso per 12 mesi)

$q_i$  = quantità di riferimento per la  $i$ -esima prestazione (es. metri quadri)

$p_i$  = prezzo unitario dell' $i$ -esima prestazione al Listino di cui all'Allegato 10 al Disciplinare ( $P_i$ ), al netto del ribasso offerto ( $r_1$ ), al netto di una ulteriore riduzione percentuale ( $r_2$ ) che dovrà essere anch'essa specificata in sede di Offerta Economica:

$$p_i = P_i \times r_1 \times r_2$$

*Esempio.*

Si ipotizzi di avere un immobile di 1.000 metri quadrati, di cui 800 destinati ad uso ufficio e 200 a depositi e scantinati, e da aree esterne non a verde per 250 metri quadri; si ipotizzi inoltre che su 700 mq di aree ad uso ufficio sia stato scelto uno standard medio e sui rimanenti 100 mq uno standard alto, che sui 200 metri quadri di aree tecniche sia stato scelto uno standard basso e che sui 250 mq di aree esterne sia stato scelto uno standard medio; il canone base sarà determinato come segue:

$$C_B = B \times 700 + A \times 100 + D \times 200 + E \times 250$$

ove:

$A$  = €/mq "Standard alto" per aree uffici al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$B$  = €/mq "Standard medio" per aree uffici al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$D$  = €/mq "Standard basso" per aree tecniche al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$E$  = €/mq "Standard medio" per aree esterne non a verde al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare).



### Esempio con applicazione di Canone aggiuntivo.

Con riferimento all'esempio precedente, si supponga che per le aree uffici per le quali sia stato scelto lo standard medio, l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere una "Spazzatura a umido" (codice PR31) giornaliera anziché trisettimanale; la frequenza trisettimanale corrisponde a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana = 156 interventi annui) mentre la richiesta di frequenza giornaliera corrisponde a 260 interventi annui (52 settimane annue x 5 interventi a settimana = 260 interventi annui). Pertanto l'aumento di frequenza per tale attività comporta un incremento di interventi annui da eseguire pari a 104.

Si supponga inoltre che per le aree uffici per le quali sia stato scelto lo standard medio l'Amministrazione Contraente ritenga necessario prevedere l'esecuzione semestrale di una attività non compresa nel servizio a canone ed in particolare il "Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)" (codice PR29); la frequenza semestrale, corrispondente a 2 interventi annui, comporta un incremento delle attività da effettuare a canone con l'applicazione di un canone aggiuntivo.

Le attività aggiuntive andranno compensate con il seguente canone mensile aggiuntivo:

$$C_{agg} = pr_{31} \times 700 \times \left(\frac{104}{12}\right) + pr_{29} \times 700 \times \left(\frac{2}{12}\right)$$

dove:  $pr_{31} = PR_{31} \times r_1 \times r_2$  e  $pr_{29} = PR_{29} \times r_1 \times r_2$

#### 7.2.1.4.2 Costo interventi extra-canone

I prezzi delle singole prestazioni, riportati all'Allegato 10 al Disciplinare, sono relativi alle seguenti voci, con la precisazione che le superfici da trattare sono da intendersi nette:

Codice	Attività a richiesta remunerate a mq di superficie	u.m. del prezzo unitario
PR1	Aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini	Euro/mq superficie da trattare
PR2	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	Euro/mq superficie da trattare
PR3	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, etc....)	Euro/mq superficie da trattare
PR4	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	Euro/mq superficie da trattare
PR5	Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati	Euro/mq superficie da trattare
PR6	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	Euro/mq superficie da trattare
PR7	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)	Euro/mq superficie da trattare





PR8	Detersione controsoffitti	Euro/mq superficie da trattare
PR9	Detersione davanzali esterni (con raschiatura), senza uso di autoscale e/o ponteggi	Euro/mq superficie da trattare
PR10	Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte	Euro/mq superficie da trattare
PR11	Detersione pavimentazioni porticati	Euro/mq superficie da trattare
PR12	Detersione pavimenti non trattati a cera	Euro/mq superficie da trattare
PR13	Detersione pavimenti trattati a cera	Euro/mq superficie da trattare
PR14	Detersione porte in materiale lavabile	Euro/mq superficie da trattare
PR15	Detersione superfici vetrose delle finestre	Euro/mq di superficie da trattare
PR16	Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna, e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	Euro/mq superficie da trattare
PR17	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale(il prezzo non comprende il nolo dei macchinari)	Euro/mq superficie da trattare
PR18	Detersione tapparelle e persiane esterne scuri	Euro/mq superficie da trattare
PR19	Detersione terrazzi e balconi	Euro/mq superficie da trattare
PR20	Detersione verticali lavabili (pareti attrezzate, rivestimenti, etc.)	Euro/mq superficie da trattare
PR21	Lavaggio pareti lavabili	Euro/mq superficie da trattare
PR22	Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione pareti a mattonelle servizi igienici	Euro/mq superficie da trattare
PR23	Pulizia a fondo dei pavimenti non trattati a cera	Euro/mq superficie da trattare
PR24	Pulizia a fondo dei pavimenti trattati con cera	Euro/mq superficie da trattare
PR25	Pulizia delle bacheche (interno / esterno)	Euro/mq superficie da trattare
PR26	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	Euro/mq superficie da trattare
PR27	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore	Euro/mq superficie da trattare
PR28	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	Euro/mq superficie da trattare
PR29	Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pav. artistici)	Euro/mq superficie da trattare
PR30	Sanificazione dei punti di raccolta rifiuti	Euro/mq superficie



		da trattare
PR31	Spazzatura a umido	Euro/mq superficie da trattare
PR32	Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale)	Euro/mq superficie da trattare
PR33	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	Euro/mq superficie da trattare
PR34	Spazzatura, lavaggio e disinfezione pavimenti servizi igienici	Euro/mq superficie da trattare
PR35	Spolveratura a umido arredi (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, etc.) ad altezza operatore	Euro/mq superficie da trattare
PR36	Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere, segnaletiche interne)	Euro/mq superficie da trattare
PR37	Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane	Euro/mq superficie da trattare
PR38	Spolveratura a umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	Euro/mq superficie da trattare
PR39	Spolveratura ringhiere scale	Euro/mq superficie da trattare

Codice	Attività a richiesta remunerate a tariffa oraria	u.m. del prezzo unitario
PRO1	Controllo chiusini e caditoie e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi	Euro/ora
PRO2	Decontaminazione in presenza di sangue e materiale organico	Euro/ora
PRO3	Deodorazione dei servizi igienici	Euro/ora
PRO4	Deragnatura	Euro/ora
PRO5	Detersione con iniezione / estrazione arredi tessili	Euro/ora
PRO6	Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili	Euro/ora
PRO7	Detersione a fondo arredi	Euro/ora
PRO8	Detersione punti luce e lampadari non artistici (compreso smontaggio e rimontaggio)	Euro/ora
PRO9	Disincrostazione dei servizi igienici	Euro/ora
PRO10	Disinfezione lavabi extra servizi igienici	Euro/ora
PRO11	Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione sanitari	Euro/ora
PRO12	Pulizia a fondo pavimenti tessili con eliminazione di ogni tipo di macchie	Euro/ora
PRO13	Pulizia ascensori e montacarichi	Euro/ora
PRO14	Pulitura distributori igienici	Euro/ora
PRO15	Pulizia di specchi e mensole	Euro/ora
PRO16	Pulizia portoni accesso con lucidatura ottoni	Euro/ora
PRO17	Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti	Euro/ora
PRO18	Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	Euro/ora



PRO19	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni e davanzali interni ad altezza operatore	Euro/ora
PRO20	Spolveratura arredi particolari (mobili antichi, etc.)	Euro/ora
PRO21	Spolveratura porte	Euro/ora
PRO22	Svuotatura cestini e posacenere, sostituzione sacchetto, sanificazione contenitori portarifiuti, pulizia posacenere e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta	Euro/ora

## 7.2.2 Servizio di Disinfestazione

Il servizio, comprendente attività a canone ed extra-canone, 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, etc.) e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, etc.).

### 7.2.2.1 Attività a canone

Il canone comprende una o più delle seguenti tipologie di intervento:

- derattizzazione (profilassi antimurina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti. La derattizzazione deve comprendere anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti;
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano;
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro;
- disinfezione di ambienti di lavoro, da effettuarsi presso tutti gli ambienti di lavoro.

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute.

Per ognuna di tali tipologie di intervento è specificato il prezzo per metro quadrato di superficie netta da trattare per intervento (rif. Allegato 10 al Disciplinare).

Il canone corrisposto per gli interventi richiesti comprende:

- la progettazione del servizio;
- l'esecuzione degli interventi suddetti e dei relativi monitoraggi.

#### 7.2.2.1.1 Progettazione del servizio

Per ogni tipologia di intervento devono essere specificate l'area netta di superficie interessata, il numero di interventi ordinari previsti in base alla peculiarità dell'immobile e alle specifiche esigenze dell'Amministrazione Contraente, nonché il numero e la tempistica dei monitoraggi.



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

In questa fase devono essere considerate tutte le misure di prevenzione dei rischi sulla salute derivanti dall'uso di prodotti dannosi per l'ambiente (ad esempio è vietato l'utilizzo di prodotti contenenti DDT-diclorodifeniltricloroetano- a norma del D.M. 11 ottobre 1978 e s.m.i.)

#### 7.2.2.1.2 Esecuzione degli Interventi

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

Durante lo svolgimento dei lavori dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i.

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

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di intervento, le relative modalità di intervento e le aree normalmente interessate.

##### ➤ Derattizzazione

- Applicazioni di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Salute e collocate all'interno di specifici contenitori, da eseguirsi normalmente presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti;
- Monitoraggio dei punti esca con sostituzione parziale o totale delle esche, nonché dei contenitori rotti, scomparsi o comunque non più idonei. Ad ogni intervento deve sempre essere apposta la data sui contenitori anche nel caso in cui gli stessi siano utilizzati più volte.

La segnalazione del numero dei contenitori disposti e la loro posizione deve essere riportata negli appositi spazi della scheda consuntivo intervento.

Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno quattro interventi ordinari di derattizzazione, più eventuali interventi straordinari in caso di necessità motivata.

##### ➤ Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti

Intervento di irrorazione con prodotti disinfettanti delle parti esterne ed aereosolizzazione delle parti interne da eseguirsi normalmente presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno quattro interventi ordinari di deblattizzazione, più eventuali interventi straordinari in caso di necessità motivata.



### ➤ Disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati

Interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti di lavoro con erogatori di insetticida spray a bassa tossicità.

### ➤ Disinfezione di ambienti di lavoro

Interventi da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro. La disinfezione di ambienti di lavoro deve essere eseguita almeno una volta l'anno.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere accompagnati dalla scheda di sicurezza che ne descriva modalità di utilizzo e possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

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

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

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso.

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

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

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

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel Piano Dettagliato degli Interventi e/o su segnalazione del Supervisore.

#### 7.2.2.2 *Attività extra-canone*

L'attivazione del servizio sopra descritto vincola il Fornitore a fornire, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione tramite Ordine di Intervento, tutti gli interventi urgenti, in aggiunta agli interventi inclusi nel canone, che dovessero essere eventualmente necessari per:

- derattizzazione
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati
- disinfezione per ambienti di lavoro.

Le prestazioni una tantum dovranno essere eseguite esclusivamente ad integrazione delle attività a canone ed il servizio dovrà comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione Contraente.



### 7.2.2.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.2.2.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie netta da trattare, per il numero di interventi previsti nell'arco dell'anno specificati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo offerto al netto del ribasso.

*Esempio.*

Nel caso in cui una Amministrazione richieda il servizio di disinfestazione così composto:

- derattizzazione (profilassi antimurina) con  $n$  interventi anno su  $X$  mq;
- disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti con  $m$  interventi anno su  $Y$  mq;
- disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati con  $q$  interventi anno su  $Z$  mq;
- disinfezione di ambienti di lavoro con  $p$  interventi anno su  $W$  mq;

Il canone annuo sarà pari a:

$$\text{Canone} = A \times n \times X + B \times m \times Y + C \times q \times Z + D \times p \times W$$

dove:

$A$  = Euro/mq ad intervento per derattizzazione (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$B$  = Euro/mq ad intervento per disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$C$  = Euro/mq ad intervento per disinfezione a carattere repellente di rettili e contro insetti alati (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$D$  = Euro/mq ad intervento per disinfezione per ambienti di lavoro (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

#### 7.2.2.3.2 Costo interventi extra-canone

Tutti gli interventi una tantum, che dovessero essere eventualmente necessari, verranno pagati in base alla tipologia di intervento richiesto e ai metri quadri di superficie netta oggetto di trattamento, applicando i prezzi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

### 7.2.3 Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto fino allo smaltimento definitivo e/o al recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte delle Amministrazioni Contraenti da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente Capitolato.



### 7.2.3.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- progettazione del servizio;
- esecuzione degli interventi, comprendenti a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - fornitura e distribuzione di idonei contenitori per la raccolta differenziata preventivamente concordati con il Supervisore;
  - coordinamento con il Supervisore per identificazione delle aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo, loro delimitazione, ed aggiornamento procedure interne;
  - etichettatura area e contenitori secondo la normativa vigente;
  - coordinamento e movimentazione sia interna che in zone di deposito temporaneo preventivamente alla fase di trasporto rifiuti;
  - raccolta contenitori dai depositi temporanei;
  - trasporto e smaltimento in impianti di trattamento e/o di smaltimento finale autorizzati ai sensi del D. Lgs. 22/97;
  - assistenza all'Amministrazione Contraente (produttore) per la conservazione ed aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e conservazione Formulare di identificazione dei rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, etc.);
  - gestione rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani;
  - assistenza all'Amministrazione Contraente (produttore) nella compilazione a fine anno del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD) di cui all'art. 1 della Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 e s.m.i.

Il Fornitore si assume inoltre tutte le responsabilità previste dalla Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati, sollevando conseguentemente l'Amministrazione Contraente da ogni responsabilità.

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

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

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

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 è retribuita con una percentuale pari al 20% del risparmio ottenuto dall'Amministrazione Contraente stessa.

Per quanto previsto nel precedente paragrafo, si sottolinea che il Fornitore si fa carico di tutti gli oneri derivanti dall'adempimento della normativa nazionale di riferimento (cfr D.Lgs. 152/2006). Nell'eventualità in cui sia necessario lo smaltimento di rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, il Fornitore deve rispettare le disposizioni di legge previste dal Decreto Legislativo del 25 luglio 2005, n. 151 in





attuazione delle direttive europee relative allo smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

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

#### 7.2.3.1.1 *Progettazione del servizio*

A valle della Richiesta Preliminare di Fornitura, il Fornitore deve progettare e dimensionare un servizio idoneo; la progettazione del servizio viene effettuata sulla quantità annua di rifiuti speciali il cui smaltimento è coperto dal canone (corrispondente al numero di dipendenti dichiarati per la quantità unitaria smaltita a canone come da paragrafo 7.2.3.3.1). pertanto, nel Piano Dettagliato degli Interventi devono essere chiaramente esplicitati:

- numero e dimensione dei depositi temporanei
- numero e tipo di contenitori necessari
- localizzazione degli stessi
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

Più specificatamente, il Fornitore deve provvedere al ritiro secondo un calendario concordato ed ufficializzato in sede di redazione di Piano Dettagliato degli Interventi.

Per i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi il Fornitore, a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione Contraente, deve predisporre un'area di raccolta opportunamente dimensionata da destinare a deposito temporaneo.

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

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

Il Fornitore deve evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il Sistema Informativo, relativamente al servizio in oggetto.

#### 7.2.3.1.2 *Esecuzione degli interventi*

##### 7.2.3.1.2.1 *Tipologie di rifiuti speciali oggetto del servizio*

Rientrano nel servizio le seguenti tipologie di rifiuti:

#### a) **Rifiuti speciali pericolosi**

CODICE CER	Descrizione
------------	-------------



CODICE CER	Descrizione
09 01 03	Soluzioni di sviluppo a base solvente
09 01 04	Soluzioni fissative
13 02 08	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione
20 01 21	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio

#### b) Rifiuti speciali non pericolosi

CODICE CER	Descrizione
08 03 18	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17
09 01 07	Carta e pellicole per fotografia contenenti argento o composti dell'argento
09 01 99	Rifiuti non specificati altrimenti
15 01 01	Imballaggi di carta e cartone
15 01 02	Imballaggi in plastica
15 01 04	Imballaggi metallici
15 01 06	Imballaggi in materiali misti
15 02 03	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 15 02 02
16 02 14	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13
16 03 04	Rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03
16 03 06	Rifiuti organici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05
16 06 05	Altre batterie ed accumulatori
17 01 07	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06
17 04 05	Ferro e acciaio
17 09 04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02 e 17 09 03
20 01 01	Carta e cartone
20 01 02	Vetro
20 01 39	Plastica
20 01 38	Legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37
20 01 40	Metallo

#### 7.2.3.1.2.2 Ritiro e trasporto

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



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

I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono.

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

Il numero e la tipologia di contenitori vengono comunque concordati con l'Amministrazione Contraente.

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi devono essere prelevati dai depositi temporanei secondo il Piano Dettagliato degli Interventi approvato dal Supervisore o, quando necessario, in base alla normativa vigente.

L'Amministrazione Contraente si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D. Lgs n. 152/2006.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. 152/2006.

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

Il Fornitore inoltre deve:

- offrire assistenza all'Amministrazione Contraente per la compilazione del registro di carico e scarico, che dovrà comunque restare presso la sede di produzione del rifiuto;
- provvedere alla predisposizione del MUD precompilato e consegnarlo all'Amministrazione Contraente (produttore) in tempo utile, al fine della successiva consegna dello stesso entro i termini di legge, alla CCIAA competente per territorio<sup>17</sup>.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Devono altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (DPR 547/55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i.

### 7.2.3.2 Attività extra-canone

Sono da remunerare extra-canone e da gestire con appositi Ordini di Intervento le attività di cui ai seguenti punti:

1. Smaltimento delle quantità eccedenti quelle coperte dal canone per le sole

---

<sup>17</sup> Non rientra fra i compiti del Fornitore la spedizione del MUD al catasto dei rifiuti gestito dalle Camere di Commercio delle singole province competenti.



tipologie di rifiuti di cui alle tabelle di seguito riportate:

Rifiuti speciali pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
09 01 04	Soluzioni fissative	Kg
20 01 21	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Kg

Rifiuti speciali non pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
16 02 14	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	Kg
08 03 18	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	Kg

2. Trasporti relativi ai ritiri necessari per lo smaltimento delle quantità descritte al punto 1;
3. Smaltimento di tipologie di rifiuti non previste nel canone di cui al paragrafo 7.2.3.2 e riportate nelle tabelle seguenti:

Rifiuti speciali non pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
20 03 07	Rifiuti Ingombranti	Kg
16 06 04	Batterie Alcaline (tranne 16 06 03)	Kg
12 01 01	Limatura e trucioli di materiali ferrosi	Kg
12 01 03	Limatura e trucioli di materiali non ferrosi	Kg
12 01 05	Limatura e trucioli di materiali plastici	Kg
12 01 99	Rifiuti non specificati altrimenti	Kg

Rifiuti speciali pericolosi		
Codice CER	Descrizione	Unità
07 01 11	Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, contenenti sostanze pericolose	Kg
07 05 99	Rifiuti non specificati altrimenti	Kg
09 01 01	Soluzioni di sviluppo e attivanti a base acquosa	Kg
13 01 05	Emulsioni non clorurate	Kg
15 01 10	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	Kg
16 02 11	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	N.ro
16 02 13	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (2) diversi	Kg

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



	da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	
16 05 08	Sostanze chimiche organiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Kg
16 06 01	Batterie al piombo	Kg
17 03 01	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone	Kg
18 01 06	Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose	Kg

4. Fornitura di contenitori aggiuntivi, rispetto a quanto previsto nel progetto del servizio approvato dall'Amministrazione stessa in sede di Piano Dettagliato degli Interventi, della tipologia indicata in tabella:

Tipo di contenitore	Volume
Contenitore pallettizzato	150 x 100 x 80
Contenitore pallettizzato	80 x 80 x 60
Contenitore pallettizzato	100 x 100 x 80
Contenitore scarrabile per materiali ingombranti	300 x 200 x 150
Contenitore scarrabile per materiali ingombranti	200 x 150 x 150
Contenitori per Toner/cartucce per stampanti	50 x 50 x 100
Contenitori per Toner/cartucce per stampanti	50 x 50 x 50

### 7.2.3.3 *Corrispettivi del servizio*

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.2.3.3.1 *Determinazione del canone*

Il canone annuo è calcolato in base ai prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare. Esso è differenziato per:

- Uffici con numero di dipendenti fino a 70;
- Uffici con numero di dipendenti oltre 70.

Il canone annuale comprende il ritiro, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti di cui ai codici CER del paragrafo 7.2.3.1.2.1 indipendentemente dal numero di contenitori, dal numero di ritiri effettuati e dal quantitativo di rifiuti oggetto di smaltimento. Qualora l'Amministrazione Contraente annualmente richiedesse, per i rifiuti di cui sopra, il ritiro, il trasporto ed il successivo smaltimento di un quantitativo superiore ai 4 kg/anno per dipendente (quantitativo soglia), verrà riconosciuto, per i soli rifiuti indicati al paragrafo 7.2.3.2 punto 1. eccedenti il quantitativo sopra definito, un compenso aggiuntivo extra-canone in base ai prezzi definiti all'Allegato 10 al Disciplinare.



### *Esempio.*

Si prenda il caso di un immobile adibito ad uso ufficio con 100 dipendenti, il cui quantitativo soglia risulti di 400 kg di rifiuti speciali di cui al paragrafo 7.2.2.1.2.

Si ipotizzi che in corrispondenza del ritiro in cui si verifica il raggiungimento del quantitativo soglia si abbia la presente situazione:

- quantitativo soglia: 400 kg
- quantità già smaltita: 400 kg
- quantità da smaltire: 90 kg (di cui 10 kg di toner per stampa esauriti - cod.CER 080318, 10 kg tubi fluorescenti - cod.CER 200121, 50 kg di carta e cartone - cod.CER 200101, 20 kg di imballaggi metallici - cod.CER 150104).

L'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere un compenso aggiuntivo per i rifiuti di cui all'elenco al paragrafo 7.2.3.2 punto 1. (10 kg di toner per stampa esauriti e 10 kg di tubi fluorescenti) mentre i restanti rifiuti non determinano alcun compenso aggiuntivo.

In corrispondenza del ritiro in cui si verifica il raggiungimento del quantitativo soglia, la quantità che rientra nella soglia deve essere conteggiata a partire dal materiale con importo di smaltimento maggiore, tra quelli che si pagano extra-canone, come da esempio che segue:

- quantitativo soglia: 400 kg
- quantità dei rifiuti già smaltita: 330 kg
- quantità da smaltire: 120 kg (di cui 90 kg di carta e cartone - cod.CER 200101, 20 kg di toner per stampa esauriti - cod.CER 080318, 10 kg tubi fluorescenti - cod.CER 200121 con i corrispondenti importi : carta e cartone: compreso nel canone; toner: 0,5035 € a kg, tubi fluorescenti: 1,6784 € a kg)
- quantità rientrante nel quantitativo soglia =  $400 - 330 = 70$  kg.
- Quantitativo eccedente il quantitativo soglia =  $330 + 120 - 400 = 50$  kg

I 70 kg rientranti nel quantitativo soglia devono essere computati a partire dal rifiuto con importo di smaltimento maggiore, ossia: 10 kg di tubi fluorescenti, 20 kg di toner e 40 kg di carta; i restanti 50 kg di carta non determineranno alcun compenso aggiuntivo.

#### *7.2.3.3.2 Costo interventi extra-canone*

Le attività di cui al paragrafo 7.2.3.2 andranno retribuite con i prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

### **7.2.4 Servizio di Giardinaggio**

Il servizio, comprendente attività a canone e prestazioni extra-canone, viene erogato su tutte le aree a verde specificate nel Verbale di Consegna.

Nella denominazione "aree a verde" sono compresi tappeti erbosi, giardini, piante, prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio.

Si fa presente che sono a carico del Fornitore, sia per le attività a canone che per quelle extra-canone, tutti i prodotti di consumo quali ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi nonché le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività.



Sono inoltre a carico del Fornitore la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalla lavorazione delle aree verdi, nonché la pulizia dei luoghi secondo quanto previsto dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152 recante norme in materia ambientale.

È onere dell'Amministrazione Contraente:

- 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.

Gli ammendanti, gli eventuali concimi utilizzati, i correttivi e prodotti correlati forniti dovranno rispettare i seguenti requisiti:

- essere conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i concimi CE (definiti dal Regolamento CE n. 2003/2003), concimi nazionali, correttivi e prodotti correlati contenute nel decreto legislativo 217/2006 - "Revisione della disciplina in materia di fertilizzanti" e s.m.i;
- rispondere alle caratteristiche previste negli allegati 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 13 del D. Lgs. 217/2006 e s.m.i.

Gli ammendanti utilizzati devono essere conformi almeno ai requisiti minimi di cui all'Allegato 1 del Decreto Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 12 ottobre 2009 che definisce i Criteri Ambientali Minimi relativi agli Ammendanti definiti nel Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione - PAN GPP - adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008.

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

#### 7.2.4.1 Attività a canone

Le attività a canone, finalizzate al mantenimento in buone condizioni di tutte le aree a verde di cui sopra, comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la manutenzione delle aree a verde, ovvero il mantenimento in buone condizioni del verde oggetto del servizio ed 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 dei fabbricati oggetto del servizio;
- 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 quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, etc.;
- 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 etc.);





- il conferimento dei rifiuti derivanti dalle lavorazioni oggetto del servizio, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in merito allo smaltimento dei rifiuti urbani (D.Lgs. 152/06 e s.m.i.);
- la corretta gestione di eventuali impianti di irrigazione.

Il Fornitore è tenuto a prendere visione degli impianti di irrigazione esistenti e provvedere, qualora lo ritenga necessario per garantire il livello di servizio desiderato, alla messa in opera eventuale di impianti non stabili ma efficienti per l'irrigazione di tutte le aree verdi oggetto dell'appalto, senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione Contraente.

Qualora si verificano carenze di afflussi idrici, le irrigazioni devono essere comunque garantite ed effettuate dal Fornitore anche con ausilio di autobotti.

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

Il Fornitore ha l'obbligo di evidenziare in sede di Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare) le modalità di gestione dei dati tecnici che intende raccogliere e gestire tramite il Sistema Informativo, relativamente al servizio in oggetto.

Si riportano, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo, le informazioni che dovranno essere raccolte:

- estensione dell'area;
- i/il tipi/o di coltura presente, specificando per quelle alberate e/o arbustive il numero e le caratteristiche vegetative;
- l'ubicazione delle stesse.

Per tali prestazioni il Fornitore è remunerato con un canone, determinato secondo i prezzi dei servizi predefiniti di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

#### *7.2.4.1.1 Attività di manutenzione aree verdi*

Le attività di manutenzione delle aree a verde devono essere effettuate dal Fornitore secondo le migliori tecniche di giardinaggio e devono garantire sempre un adeguato decoro e standard qualitativo.

Le attività possono essere effettuate tutti i giorni compreso il sabato, con esclusione delle sole giornate festive del calendario.

Le irrigazioni devono essere effettuate preferibilmente in orario serale o primo mattino, con la frequenza necessaria al perfetto mantenimento di tutte le piante e superfici erbose per tutto il periodo dell'anno secondo le necessità.

Le fasce orarie di lavoro devono essere comunque concordate tra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore nel Piano Dettagliato degli Interventi. L'Amministrazione Contraente si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi.



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.

Il Fornitore deve provvedere all'esecuzione di tutte le attività di cui all'Appendice 1 allegata al Capitolato, secondo le specifiche tecniche e le modalità nel seguito dettagliate.

#### Prati e Superfici erbose:

- *Il taglio* del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, muniti di raccogliitore; sono compresi i tagli sulle piccole superfici e la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti; nei luoghi non accessibili mediante macchinari l'esecuzione avviene a mano e con decespugliatori. Sfalcio, rasatura e sgombero delle erbe devono essere effettuati tutto l'anno mantenendo costantemente l'altezza del prato, in modo che sia sempre compresa tra i 3 cm (min) ed i 5 cm (max). La frequenza del taglio deve essere calcolata per soddisfare questa esigenza. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve comunque essere eseguita ogni qualvolta venga ritenuta tecnicamente necessaria.
- *La concimazione* delle superfici a verde va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici, ove possibile, ed a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti sulla base di un'analisi preliminare, fatta sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione.
- *La scarificazione* del tappeto erboso deve essere eseguita, con apposita attrezzatura, all'inizio della primavera quando i tappeti erbosi necessitano della ripulitura dallo strato muscinale e dai residui vegetali indecomposti. Tale operazione deve essere effettuata prima della concimazione: devono essere comunque somministrati q.li 1,5/ha di concime (15.5.30 + micro elementi a lenta cessione) addizionati con il 30% di sostanza organica.
- *L'aerazione* del tappeto erboso va eseguita all'inizio dell'autunno mediante idonea macchina carotatrice e ricaricato con miscela formata da sabbia all' 80% e torba e con apporto di q.li 2,5/ha di concime organico minerale a basso titolo di azoto solfato di ferro 2 kg./40 mq. In tutte le zone con formazione di strati muscinali molto compatti detta operazione può essere necessaria anche in altri periodi dell'anno ed ordinata dal Supervisore ma non deve comportare costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.
- *La raccolta* delle foglie e dei rifiuti deve essere eseguita tempestivamente e con cura: tutte le foglie delle piante spoglianti o sempreverdi, cadute a fine ciclo vegetativo o giornalmente sui prati e sulle aree oggetto d'appalto, devono essere raccolte con cura, quotidianamente e comunque sempre prima del taglio dell'erba e portate alle discariche autorizzate fornendo la documentazione del trasporto al Supervisore. Parimenti, tutti i rifiuti organici ed inorganici presenti sui prati e su tutte le aree oggetto di appalto, per qualsiasi motivo, devono quotidianamente essere raccolti e trasportati alle discariche autorizzate.
- *La disinfestazione* del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide con uso di mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone.
- *L'eliminazione delle erbe infestanti* sviluppatasi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e, comunque, ogni volta e laddove ritenuto necessario. In particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli



e delle buche di deflusso acque. E' consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge. Il Fornitore è tenuto a comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia. L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.

- *La bucatatura* delle superfici a verde deve essere eseguita con mezzi meccanici ove possibile e con attrezzi manuali per le restanti zone; l'operazione deve essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dall'Amministrazione Contraente.
- *La ricarica* delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici, ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici.

#### Aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee

- *Scerbatura.* Nelle aiuole e nei giardini pensili deve essere effettuata costantemente la scerbatura in modo da eliminare le specie infestanti e rimuovere periodicamente le inflorescenze stagionali sostituendo costantemente quelle appassite o mancanti.
- *Trattamenti anticrittogamico ed antiparassitario.* Tale trattamento deve essere effettuato utilizzando prodotti ammessi dalla vigente legislazione.

#### Alberi e superfici alberate<sup>18</sup>

- *Controllo della stabilità.* Il Fornitore deve eseguire costantemente il monitoraggio ed il controllo scrupoloso della stabilità delle essenze arboree ed in particolare degli alberi ad alto fusto, provvedendo a comunicare per iscritto, con una dettagliata relazione, la rilevata instabilità di essenze arboree e predisponendo un progetto per l'eventuale ancoraggio.
- *La concimazione delle piante ed arbusti* deve essere eseguita mediante irrorazione di idonei fitofarmaci; sono compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione e la tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci devono essere eseguiti da personale specializzato, che si deve attenere, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Devono, inoltre essere adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose: sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale devono infatti possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.
- *Rimozione materiale a seguito di cadute accidentali, o intenzionali.* Qualora si verifichi la caduta accidentale, o intenzionale, di alberi, il Fornitore è tenuto alla rimozione ed allontanamento dei materiali e al reintegro in accordo con le indicazioni del Supervisore. Se la caduta dovesse verificarsi in un giorno festivo e l'albero ostruisse o comunque costituisse pericolo il Fornitore dovrà provvedere, nonostante la festività, alla rimozione immediata.
- *Potatura secca o invernale.* La potatura secca deve essere iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Supervisore. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante

---

<sup>18</sup> Esemplari fino a 10 metri di altezza e un diametro di chioma fino a 8 metri



in genere devono essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. La potatura di formazione e di rimonda degli alberi ad alto fusto e degli arbusti deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante. Sono compresi gli oneri della rimozione tempestiva dei nidi di processionaria, della raccolta e del trasporto di tutti i materiali di risulta fuoriusciti dalla lavorazione.

- **Trattamenti anticrittogamici e antiparassitari.** I trattamenti antiparassitari e anticrittogamici devono essere effettuati annualmente, nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello anticrittogamico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili). Il trattamento contro la *tameteopea phytolampa* (processionaria dei pini) deve essere effettuato annualmente nel periodo di settembre-ottobre, con insetticida biologico e, qualora in primavera si presenti il persistere dei “ bozzoli “ della malattia, è obbligo del Fornitore ripetere il trattamento senza oneri aggiuntivi. I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci, sia profilattici che terapeutici, devono svolgersi sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive.
- **Spollonatura.** Le piante soggette ad emettere polloni (specialmente i tigli) durante il periodo vegetativo devono essere costantemente ripulite al colletto ed alla base del tronco.
- **Buche di convoglio.** Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.
- **Mantenimento sostegni di pianta.** I sostegni tutori a guida di piante e i cavi di ancoraggio devono essere mantenuti sempre efficienti e, se necessario, sostituiti a cura e spese del Fornitore. Almeno una volta l'anno si devono rinnovare tutte le legature delle piante ai sostegni, curando di interporre tra pianta e legame una fascia di protezione alla corteccia.
- **Raccolta pigne dei pini.** La raccolta delle pigne deve essere effettuata annualmente. Il legname risultante dalle potature e degli sfalci, comprese le pigne, sono di proprietà del Fornitore, che si dovrà occupare del relativo smaltimento.

#### Siepi e cespugli in forma libera<sup>19</sup>

- **Potatura secca o invernale.** La potatura secca delle siepi e dei cespugli viene iniziata in generale entro il mese di Gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del Supervisore. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere devono essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. Ai tagli, sugli esemplari arborei, deve essere applicato apposito mastice protettivo e cicatrizzante.
- **Potatura verde o estiva.** Tutte le piante fiorenti sui rami lignificati dell'anno precedente, subito dopo la fioritura, devono essere potate in modo da accorciare o asportare, secondo le esigenze, i vecchi rami che hanno fiorito nell'anno. Cespugli, arbusti e siepi vanno potati anche più volte l'anno al fine di mantenere sempre la forma naturale o forzata e facilitare fioriture e sviluppo vegetativo.

---

<sup>19</sup> Altezza massima 2 metri e larghezza media 1 metro



- **Buche di convoglio.** Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.
- **Trattamenti anticrittogamici e antiparassitari.** I trattamenti anticrittogamici e antiparassitari devono essere effettuati annualmente, nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo, con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello anticrittogamico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili). I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci, sia profilattici che terapeutici, devono essere effettuati sia sulle conifere che sulle latifoglie arboree o arbustive.

Il numero di interventi annui, indicato nelle tabelle dell'Appendice 1 al presente Capitolato, deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno del Fornitore di mantenerle, comunque, nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si renda a tal fine necessario.

Con riferimento agli interventi eseguiti sulle piante interne, le operazioni di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato, a titolo descrittivo e non esaustivo, devono essere eseguite secondo la necessità derivante dalle caratteristiche vegetative dell'essenza.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione essenze fiorifere, etc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici; inoltre, qualora tale attività non sia da intendersi compresa nel canone, ma da compensarsi a parte in quanto attività extra-canone, deve esserne preventivamente concordato il costo. In tal caso il Fornitore può dare corso all'attività solo in seguito all'approvazione del relativo Ordine di Intervento.

L'attivazione e la disattivazione dell'impianto di irrigazione si intende sotto la responsabilità del Fornitore. Le quantità di acqua utilizzate nei vari periodi devono essere preventivamente concordate con l'Amministrazione Contraente. Il Fornitore si impegna, inoltre, a segnalare tempestivamente al Supervisore eventuali guasti nell'impianto di irrigazione.

I materiali di risulta devono essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dagli interventi.

#### 7.2.4.1.2 Ulteriori specifiche

Il Fornitore è tenuto ad effettuare anche le seguenti attività:

- **Manutenzione cordoli e aree inghiaiate.** Cordoli e perimetri delimitanti le aiuole e le aree inghiaiate o pavimentate nel verde vanno mantenuti costantemente diserbati sia chimicamente che manualmente. Le riquadrature dei marciapiedi, ove sono a dimora alberi e cespugli vanno mantenute costantemente pulite da rifiuti e diserbate. La superficie delle strade/viali e vialetti deve essere mantenuta, ove previsto e su richiesta dell'Amministrazione Contraente, con uno strato di almeno 2 cm di brecciolino fino da giardino che dovrà essere fornito dal Fornitore e sparso su viali e piazzali in modo uniforme.



- *Manutenzione delle recinzioni in legno.* Le attività di manutenzione devono riguardare sia le recinzioni in legno già esistenti sia quelle che dovessero essere realizzate successivamente.
- *Manutenzione piante in vaso.* Le essenze a dimora nei vasi, fioriere e cassette vanno mantenute nelle migliori condizioni, secondo le tecniche di coltivazione correnti, curando in particolare la scerbatura dei contenitori, nonché il reintegro delle essenze secche e la pulizia giornaliera dei vasi da eventuali carte e oggetti vari.
- *Manutenzione delle piante tappezzanti.* Tutte le specie tappezzanti devono essere mantenute costantemente scerbate, pulite da foglie, carta od altro e alle stesse devono essere effettuate tutte le cure necessarie oltre a quelle già previste quali irrigazioni, concimazioni, potature, trattamenti antiparassitari e raschiature.

I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici devono essere effettuati con appositi strumenti per raggiungere tutte le parti dell'albero, comprese le chiome più alte e le zone non accessibili da automezzi.

E' cura del Fornitore verificare che le sostanze applicate siano registrate e autorizzate dal Ministero della Salute e che non vengano dilavate da pioggia e da nebbia. Qualora ciò accada, il trattamento deve essere ripetuto.

I presidi sanitari utilizzati devono appartenere alla 3° e 4° classe secondo il D.P.R. 1255/68 (e s.m.i.), dando preferenza all'applicazione di prodotti biologici.

Il Fornitore deve comunicare al Supervisore i nominativi delle persone preposte a tali lavorazioni che devono essere all'uopo abilitate con patentino valido a norma di legge, indicandone il numero e attestandone la validità.

#### 7.2.4.2 Attività extra-canone

L'attivazione del servizio sopra descritto vincola il Fornitore a fornire, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione tramite Ordine di Intervento, tutte le prestazioni che si ritengano eventualmente necessarie per specifici allestimenti, con fioriere e piante di ornamento, delle zone di pertinenza dell'Amministrazione Contraente interessate dallo svolgimento di eventi e/o manifestazioni.

In caso di eventi e/o manifestazioni, l'Amministrazione Contraente può quindi richiedere al Fornitore specifiche prestazioni per ornamenti con fiori e piante che verranno gestite come attività extra-canone. Tali prestazioni sono di seguito elencate a titolo esemplificativo e, comunque, non esaustivo:

- spostamento di vasi e fioriere, presenti in qualsiasi zona di pertinenza dell'Amministrazione Contraente, nella zona interessata dall'evento/manifestazione;
- trasporto di fiori e piante dall'esterno fino alla zona interessata dall'evento/manifestazione;
- allestimento della zona interessata dall'evento/manifestazione secondo le specifiche impartite;
- ripristino delle condizioni iniziali.

#### 7.2.4.3 Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito





indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

#### 7.2.4.3.1 Determinazione del canone

Il canone annuo comprensivo di tutte le attività di cui sopra è determinato in funzione delle tipologie di colture presenti come specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi e dei relativi prezzi offerti.

$$\text{Canone} = \sum_1^n (P_i \times c_i)$$

dove:

$P_i$  = prezzo unitario per la tipologia di coltura “i” al netto del ribasso offerto (rif. Allegato 10 al Disciplinare);

$c_i$  = consistenza della coltura in funzione dell’i-esimo tipo di coltura (mq di superficie erbosa, metri lineari di siepi, numero di alberi).

#### Esempio.

Nel caso di un giardino con 250 metri quadrati a prato, una siepe di 90 metri lineari, 4 alberi di altezza inferiore ai 10 metri il canone è così calcolato:

$$\text{Canone} = A \cdot 250 + B \cdot 90 + C \cdot 4$$

dove:

A = € “Prati e superfici erbose “ al netto del ribasso (rif. Allegato 10)

B = € “Siepi/cespugli in forma libera “ al netto del ribasso (rif. Allegato 10)

C = € “Alberi e superfici alberate “ al netto del ribasso (rif. Allegato 10).

#### 7.2.4.3.2 Costo interventi extra-canone

Tutte le attività di cui al paragrafo 7.2.4.2 vengono liquidate secondo quanto previsto relativamente ai corrispettivi della manodopera nell’Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

## 7.3 ALTRI SERVIZI

Nella categoria Altri Servizi sono compresi:

- Servizio di Reception
- Servizio di Facchinaggio interno
- Servizio di Facchinaggio esterno/Traslochi.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle





attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

### 7.3.1 Servizio di Reception

Il servizio consiste nella presenza di personale all'ingresso degli edifici, durante orari che dovranno essere stabiliti nel Piano Dettagliato degli Interventi, con il compito di:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza, evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- controllare gli accessi agli immobili, sia pedonali che carrabili, al fine di evitare l'accesso agli immobili a persone non autorizzate;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, etc.) 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.

In sede di Offerta Economica deve essere indicata la percentuale di ribasso rispetto al costo ora-uomo onnicomprensivo di tutti i costi (attrezzature, struttura, etc.) necessari per l'espletamento del servizio (rif. Allegato 10 al Disciplinare). Il canone è determinato in base al costo ora-uomo predetto.

#### 7.3.1.1 Attività a canone

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere, ricordando che comunque il mansionario dettagliato deve essere specificato all'interno del Piano Dettagliato degli Interventi:

- accoglienza degli ospiti in ingresso con rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti;
- registrazione dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici nell'apposito registro;
- congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno degli edifici al Supervisore o a persona da lui incaricata;
- apertura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio al personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- ricezione e smistamento della posta;



- effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna di documenti;
- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-intrusione, sistemi anti-intrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- 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.

#### *7.3.1.1.1 Specifiche del servizio*

Il servizio deve essere erogato come richiesto dall'Amministrazione Contraente secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi.

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

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

#### *7.3.1.2 Attività extra-canone*

Si considerano "extra-canone" tutte le attività di cui al punto precedente, il cui svolgimento viene richiesto, tramite Ordine di Intervento, dall'Amministrazione Contraente in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### *7.3.1.3 Corrispettivi del servizio*

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

##### *7.3.1.3.1 Determinazione del canone*

Il canone mensile viene determinato in funzione del numero di ore/uomo richieste, come specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi, e del relativo prezzo di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, ribassato in sede di offerta.

##### *7.3.1.3.2 Costo interventi extra-canone*

Il corrispettivo relativo alle attività definite al paragrafo 7.3.1.2 è determinato con riferimento alle ore definite nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi e al prezzo ore/uomo di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, ribassato in sede di Offerta.

### **7.3.2 Facchinaggio Interno**

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'Amministrazione Contraente, in funzione delle richieste e di prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e viene



richiesto e gestito mediante la procedura di cui al paragrafo 7.3.2.2 del presente Capitolato.

La richiesta del servizio si effettua mediante un Ordine di Intervento emesso dall'Amministrazione Contraente, nel quale deve essere indicato l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

Obiettivo del servizio è, quindi, quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio può essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

### 7.3.2.1 Attività oggetto del servizio

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non limitativo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti;
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- smontaggio arredi;
- trasporto e consegna al luogo di destinazione;
- rimontaggio degli arredi;
- riposizionamento degli arredi;
- disimballaggio del contenuto degli arredi e riposizionamento negli stessi arredi;
- verifiche del corretto montaggio degli arredi e collaudi finali;
- ritiro immediato dei residuati della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti.

### 7.3.2.2 Specifiche del servizio

I colli da spostare sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiti da:

- a) minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste;
- b) arredi e attrezzature (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.).

I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dal Fornitore.

In caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, etc.) sarà cura e responsabilità del Fornitore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, il Fornitore deve compilare un elenco in cui devono essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco deve essere sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione Contraente presso cui si trova il materiale da



spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco deve essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati nella parte compilata dal Fornitore.

Il Fornitore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) della perdita o dell'avaria dei materiali trasportati ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni da lui provocati all'Amministrazione Contraente.

### 7.3.2.3 *Attrezzature e macchinari*

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

### 7.3.2.4 *Modalità di attivazione del servizio*

Il servizio di Facchinaggio interno viene gestito con Ordini di Intervento attraverso la procedura di seguito descritta.

L'Amministrazione Contraente, almeno 72 ore prima dell'intervento richiesto, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore è tenuto a predisporre nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta d'Ordine di Intervento da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni devono comprendere:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;
- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro);
- la definizione del costo complessivo dell'intervento;
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare Ordini di Intervento aventi ad oggetto il servizio di Facchinaggio, il Supervisore deve, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti Ordini di Intervento mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone (rif. paragrafo 5.5.4).

Nell'ipotesi in cui sussista la predetta copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dal Fornitore. L'Ordine di Intervento deve indicare il costo dell'attività stessa che verrà, salvo espressa specifica del Supervisore, gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo, di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del Fornitore e ad inviare, conseguentemente, l'Ordine di Intervento.



Ricevuta l'approvazione da parte del Supervisore, il Fornitore da inizio alle attività come da programma e secondo le modalità e l'importo concordati.

#### *7.3.2.5 Determinazione del corrispettivo*

Il corrispettivo dovuto è calcolato applicando il costo orario del servizio di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, al netto del ribasso offerto, per le ore effettivamente lavorate.

Tale costo orario è onnicomprensivo di tutti i costi (per attrezzature, struttura, etc.) necessari al corretto espletamento del servizio.

### **7.3.3 Facchinaggio Esterno/Traslochi**

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi di facchinaggio, trasporto e trasloco di arredi e dotazioni d'ufficio tra le diverse sedi, o presso i luoghi che l'Amministrazione Contraente dovesse indicare.

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite, ovvero da definire, a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio è richiesto e gestito mediante la procedura di cui al par 7.3.3.4 del presente Capitolato.

#### *7.3.3.1 Attività oggetto del servizio*

Si riporta nel seguito un elenco, esemplificativo e non esaustivo, di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- definizione delle specifiche degli interventi;
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- smontaggio arredi;
- prelevamento degli arredi e dotazioni d'ufficio dall'immobile originario;
- carico e scarico dei materiali per il trasloco;
- riallocazione degli stessi all'immobile di destinazione;
- aggiornamento delle segnaletiche interne;
- piano di comunicazione interno;
- assistenza e coordinamento delle movimentazioni.

#### *7.3.3.2 Specifiche del servizio*

Le attività potranno svolgersi sia durante l'ordinario orario di lavoro che in ore straordinarie (serali, prefestive e festive) senza che ciò dia titolo ad alcuna richiesta di compenso supplementare.

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per l'effettuazione del trasloco, supervisione e personale competente, nonché mezzi idonei.

L'Amministrazione Contraente, prima dell'esecuzione degli interventi di



movimentazione, compila una scheda, definita “di movimentazione beni e arredi”, nella quale vengono quantificati preventivamente gli articoli da movimentare nonché il luogo di prelievo e di consegna degli stessi.

A prestazione avvenuta, è cura del Fornitore, per ciascuna scheda, verificare la rispondenza delle quantità degli articoli effettivamente movimentati rispetto a quelli indicati, riportare eventuali variazioni e sottoporla all'Amministrazione Contraente per il benessere.

Il Fornitore deve prendere visione dei luoghi di prelievo dei materiali e dei luoghi di destinazione e deve dunque tenere in considerazione tutti i possibili problemi quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli eventualmente derivanti dalle caratteristiche degli accessi, dalla portata dei pavimenti, dalle dimensioni e dai pesi delle apparecchiature.

Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo), nonché gli imballaggi speciali per l'idonea protezione di PC, stampanti, lampade, quadri, articoli fragili saranno forniti dal Fornitore, con un anticipo minimo di due giorni sulla data del trasloco.

Il Fornitore deve, inoltre, prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e segnalare ogni danno eventualmente preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.

#### *7.3.3.3 Attrezzature e macchinari*

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

#### *7.3.3.4 Modalità di attivazione del servizio*

Questo servizio viene gestito con Ordini di Intervento attraverso la procedura di seguito descritta.

L'Amministrazione Contraente, almeno 96 ore prima dell'intervento richiesto, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore predispone nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta d'Ordine di Intervento, da sottoporre all'approvazione del Supervisore. Tali informazioni devono comprendere:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;
- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro e mezzi di trasporto necessari);
- la definizione del costo complessivo dell'intervento;
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare Ordini di Intervento aventi ad oggetto il Servizio di Facchinaggio, il Supervisore deve, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti Ordini di Intervento mediante utilizzo dell'importo forfetario a “consumo” stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone



(rif. paragrafo 5.5.4).

Nell'ipotesi in cui sussista la predetta copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dal Fornitore. L'Ordine di Intervento deve indicare il costo dell'attività stessa che, salvo espressa specifica del Supervisore, verrà gestita a corpo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo, di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del Fornitore e conseguentemente ad inviare l'Ordine di Intervento.

#### 7.3.3.5 *Determinazione del corrispettivo*

Il corrispettivo dovuto è calcolato applicando il costo orario del servizio di cui all'Allegato 10 al Disciplinare, ribassato in sede di Offerta, per le ore effettivamente lavorate, con l'aggiunta del costo del noleggio dei mezzi di trasporto necessari (ricavato dai Listini di cui all'Allegato 10 al Disciplinare al netto dei ribassi offerti) per le ore del loro utilizzo.

## 8 PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato 10 al Disciplinare secondo il seguente ordine:

- Prezzi dei servizi predefiniti (servizi a canone e servizi/attività a richiesta);
- Listini per prestazioni da gestirsi in economia, a misura e/o a corpo;
- Corrispettivi Manodopera.

I prezzi indicati nell'Allegato 10 al Disciplinare sono, ove non diversamente specificato:

- al netto dell'IVA;
- si riferiscono ad un arco temporale annuo;
- si riferiscono a metri quadri di superficie lorda complessiva.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 *bis* del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

### 8.1 PREZZI DEI SERVIZI PREDEFINITI

Relativamente alle attività che dovranno essere erogate e come meglio specificato nell'Allegato 3 "Offerta Economica", i prezzi/percentuali a base d'asta su cui dovranno essere effettuati ribassi sono quelli riportati nell'Allegato 10 al Disciplinare.

Relativamente ai seguenti servizi predefiniti:





- Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica
- Manutenzione Impianti Elettrici
- Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari
- Manutenzione Impianti di Riscaldamento
- Manutenzione Impianti di Raffrescamento
- Manutenzione Impianti Elevatori
- Manutenzione Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi
- Manutenzione Reti

il Fornitore dovrà offrire un ribasso ai prezzi a base d'asta per la determinazione del canone per il servizio in modalità di erogazione Facility Management. Il Fornitore dovrà inoltre offrire un ribasso aggiuntivo<sup>20</sup> che, sommato al primo, determinerà il canone per la modalità di erogazione Facility Management Light:

$$P_{FM} = P_{BA} \times (1 - r_{FM})$$

$$P_{FML} = P_{BA} \times [1 - (r_{FM} + r_{FML})]$$

dove:

$P_{FM}$  =prezzi unitari per il calcolo del canone in modalità di erogazione “Facility Management”

$P_{BA}$  = prezzi unitari a base d'asta (rif. Allegato 10 al Disciplinare)

$r_{FM}$  = ribasso offerto per la modalità di erogazione “Facility Management”

$P_{FML}$  = prezzi unitari per il calcolo del canone in modalità di erogazione “Facility Management Light”

$r_{FML}$  = ribasso aggiuntivo offerto per la modalità di erogazione “Facility Management Light”

La validità di tali prezzi al netto del ribasso è, per le attività a canone, annuale. Ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento del canone in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente. Il primo aggiornamento verrà 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.

---

<sup>20</sup> Ad esempio se un Fornitore offrisse un ribasso percentuale del 10% per la modalità di erogazione Facility Management ed un ribasso pari al 20% per la modalità di erogazione Facility Management Light, il prezzo a base d'asta andrà ridotto del 10% per avere il prezzo da applicare per la modalità Facility Management e del 30% per avere il prezzo da applicare per la modalità di erogazione Facility Management Light. Ovvero, ipotizzando un prezzo a base d'asta di 10,00 Euro i due prezzi scontati saranno pari a 9,00 Euro (10,00 - 10%) ed a 7,00 Euro (10,00 - 30%).

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato “A” - Capitolato Tecnico



## 8.2 LISTINI PER PRESTAZIONI DA GESTIRSI IN ECONOMIA, A MISURA E/O A CORPO

Tutte le attività extra-canone, ad eccezione di quelle che richiedono prestazioni di sola manodopera per cui si rimanda a quanto di seguito indicato, devono essere gestite con i seguenti Listini:

- I. Prezziario delle Opere edili edito dalla Camera di Commercio di Milano;
- II. Prezzi Informativi dell'edilizia edito dalla Tipografia del genio Civile (DEI);
- III. Listino prezzi edito da Associazione Nazionale Costruttori di Impianti (ASSISTAL).

I Listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che, dovendo realizzare un'attività, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercato prima sul listino n.I. e se, e solo se, non presente, sul listino n.II, e se, e solo se, non presente su quest'ultimo, sul listino n. III.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; in ordine di importanza e quindi di utilizzo è quindi: I, II, III.

Gli importi delle singole voci di listino, al netto dei ribassi effettuati in sede di Offerta, devono essere applicati a tutte le attività che effettuate come extra-canone.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a canone, il valore dell'attività deve comunque essere quella del canone previsto nella Convenzione.

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

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

Per materiali non presenti in suddetti listini, dietro presentazione di regolare fattura (per spese preventivamente approvate dal Supervisore), verrà riconosciuta al Fornitore una maggiorazione del 5% sul prezzo effettivo.

## 8.3 CORRISPETTIVI MANODOPERA

Relativamente alla sola manodopera il corrispettivo sarà composto dal costo della manodopera ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, nonché dei prezziari o listini ufficiali vigenti - cui si aggiunge un importo percentuale pari al 26,50% calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, per tenere conto dei costi generali e dell'utile d'impresa.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 26,50% di cui sopra (costi generali e utile d'impresa).



### Esempio

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a  $CM$ , ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%; il prezzo di liquidazione delle prestazioni gestite in economia  $P_{pge}$  sarà pari a:

$$P_{pge} = CM + CM \times 0,265 \times (1 - 0,1)$$

## 9 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi verrà misurato il livello del servizio erogato attraverso la valutazione di:

- un indicatore globale di prestazione dei servizi erogati che consenta la misura oggettiva del livello qualitativo delle prestazioni effettivamente erogate;
- un indicatore di soddisfazione che misuri il livello di soddisfazione manifestato dagli utenti.

La quantificazione di tali indicatori consente la determinazione puntuale del livello di servizio effettivo che deve essere confrontato con il valore obiettivo prefissato.

E' cura del Fornitore elaborare un report che evidenzi gli andamenti e gli scostamenti mensili e progressivi del Livello di Servizio effettivo (LS) rispetto al Livello di Servizio Obiettivo (LSo).

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 saranno applicate le penali di cui al paragrafo 9.3, costituirà il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi.

Tale valore, su formale richiesta del Fornitore e/o dell'Amministrazione Contraente, può essere rivisto sei mesi dopo la taratura di cui al precedente capoverso e successivamente ogni dodici mesi in funzione dei risultati ottenuti nei dodici mesi precedenti.

Il livello di servizio effettivo è determinato come indicato al paragrafo 9.1.

Qualora nel corso dell'anno si verificano scostamenti significativi rispetto al Livello di Servizio obiettivo, saranno applicate penali pecuniarie come meglio specificato nel paragrafo 9.3.

### 9.1 LIVELLO DI SERVIZIO

E' cura del Fornitore quantificare mensilmente per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi:

- il Livello effettivo globale delle prestazioni;
- il Livello di soddisfazione del cliente finale.

Mensilmente a cura del Fornitore deve essere valutato il Livello di Servizio effettivo



come:

$$LS = IP \times IS$$

*IP*= Indicatore globale di prestazione

*IS*= Indicatore di soddisfazione

La metodologia applicata integra il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato con il sistema di applicazione delle penali, al fine di renderne più trasparente l'applicazione. In base al valore del Livello di Servizio, ed in particolare dal suo confronto con il Livello Obiettivo, verranno determinate eventuali penali (rif. paragrafo 9.3).

### 9.1.1 Indicatore Globale di Prestazione

Per ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e dei relativi Atti Aggiuntivi l'Indicatore di Prestazione è misurato come specificato nei relativi paragrafi.

L'Indicatore Globale di Prestazione è misurato come segue:

$$IP = \frac{\sum_1^n IP_i \times C_i}{\sum_1^n C_i}$$

dove:

*IP<sub>i</sub>* = Indicatore di prestazione del Servizio i-esimo

*C<sub>i</sub>* = Peso del servizio i-esimo

*n* = Numero di servizi attivati

I pesi da attribuire ai singoli servizi sono attribuiti dal Supervisore così come previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi.

#### 9.1.1.1 Sistema Informativo

Fermo restando che l'attivazione del Sistema Informativo deve rispettare i tempi definiti al paragrafo 6.1, la qualità del servizio è valutata in riferimento a:

- tempo di registrazione nel Sistema Informativo, ovvero tempo intercorrente tra l'esecuzione di una attività (ad esempio apertura di una richiesta di intervento) e il completamento del corrispondente record nel Sistema Informativo, nel quale vengono registrate tutte le informazioni caratterizzanti l'intervento richiesto/effettuato (rif. paragrafo 6.3.1.2); come indicato al paragrafo 6.1, il tempo di registrazione non deve essere superiore ad 1 giorno lavorativo. L'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dal Fornitore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente su un campione di record pari al 5% del totale dei record relativi alle attività effettuate nel mese di riferimento;
- grado correttezza dei dati relativi ai record di cui sopra. L'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dal



Fornitore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente sui dati contenuti nel campione di record (secondo i campi di informazioni da registrare definiti al paragrafo 6.3.1.2).

Pertanto l'indicatore di prestazione  $IP_{SI}$  è misurato come:

$$IP_{SI} = 1 - \left[ 0,4 \times \frac{Nr}{N} + 0,6 \times \frac{Mr}{M} \right]$$

dove:

$N$  = numero esaminato di record registrati (ovvero numero di record costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

$Nr$  = numero di record del campione, registrati in un tempo maggiore di quello definito al paragrafo 6.1;

$M$  = numero esaminato di dati registrati (ovvero numero di dati costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

$Mr$  = numero di dati del campione non corretti.

### Esempio

Nel corso del mese vengono registrati 100 record relativi a Richieste di Intervento; il campione su cui effettuare le verifiche è quindi composto da 5 record rispetto ai quali si deve verificare lo scarto fra data di registrazione sul Sistema Informativo e la effettiva data di richiesta di Intervento.

Inoltre si deve verificare l'esattezza dei dati registrati sugli stessi record (un dato per ogni campo di informazioni da registrare). Ogni singolo record è composto almeno dalle seguenti informazioni/dati: 1- data e ora della segnalazione; 2- motivo della segnalazione; 3- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico); 4- numero dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento; 5- edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento; 6- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, etc.); 7- tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi; 8- livello di urgenza; 9- numero di protocollo; si ipotizza quindi che i dati complessivi da verificare nel seguente esempio siano pari a 45.

La verifica di congruità è quindi effettuata sulla congruità dei dati sopra descritti con la realtà.

Ponendo il caso che:

- il numero di record registrati in ritardo sia pari a 2;
- il numero di dati totali non corretti sia pari a 6;

l'Indicatore è calcolato come:

$$IP_{SI} = 1 - \left[ 0,4 \times \frac{2}{5} + 0,6 \times \frac{6}{45} \right] = 0,76$$



### 9.1.1.2 Call Center

Fermo restando che l'attivazione del Call Center deve essere garantita nei tempi definiti al paragrafo 6.3 e che il funzionamento dello stesso deve rispettare l'orario concordato con l'Amministrazione Contraente, mensilmente a cura del Fornitore, deve essere calcolato un indicatore che misuri il numero di chiamate in cui è stata data risposta entro 30 secondi in orario di ufficio.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{cc}$  è misurato come:

$$IP_{cc} = \frac{Ncr}{Nc}$$

dove:

$Ncr$  = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese di riferimento a cui è stata data risposta entro 30 secondi;

$Nc$  = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese.

In caso di  $Nc = 0$ , si pone  $IP_{cc}$  pari a 1.

### 9.1.1.3 Preventivazione attività e Gestione Ordini di Intervento

La qualità del servizio in oggetto è valutata con riferimento ad un opportuno indicatore, definito a sua volta dai seguenti indicatori specifici:

- rispetto dei termini di emissione delle proposte di Ordini di Intervento, come da paragrafo 6.3.2;
- grado di rispondenza delle informazioni riportate sulle proposte di Ordine di Intervento (informazioni necessarie alla identificazione dell'intervento, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo ed il riferimento alla segnalazione che l'ha generato) rispetto alla realtà; l'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dal Fornitore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente su un campione di proposte di Ordini di Intervento pari al 5% del totale delle proposte emesse nel mese di riferimento.

Pertanto l'indicatore di prestazione  $IP_{oi}$  è misurato come:

$$IP_{oi} = 1 - \left[ 0,4 \times \frac{Ndr}{Nd} + 0,6 \times \frac{Mr}{M} \right]$$

dove:

- $Nd$  = numero di proposte di Ordini di Intervento emesse nel mese di riferimento;
- $Ndr$  = numero di proposte di Ordini di Intervento emesse nel mese di riferimento, con ritardo rispetto ai termini previsti al paragrafo 6.3.2;



- $M$  = numero esaminato di proposte di Ordini di Intervento (ovvero numero di proposte di Ordini costituenti il campione esaminato) emessi nel mese di riferimento;
- $Mr$  = numero di proposte di Ordini di Intervento del campione con informazioni errate o non rispondenti alla realtà.

#### 9.1.1.4 Programmazione e Controllo Operativo delle attività

Fermo restando che devono essere rispettate le scadenze previste nel Piano Dettagliato degli Interventi, la capacità di pianificazione e la programmazione sono valutate mediante un opportuno indicatore in grado di misurare:

- il rispetto delle scadenze di controllo/intervento previste;
- l'affidabilità dei programmi di intervento.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{pp}$  è misurato come:

$$IP_{pp} = 1 - \left\{ 0,4 \times \frac{\sum_1^n |RAI_i|}{\sum_1^n (DPi)} + 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RAC_i|}{\sum_1^n (DPi)} \right\}$$

dove:

- $|RAI_i|$  = numero giorni di ritardo/anticipo dell'inizio dell'intervento i-esimo rispetto alla data prevista;
- $|RAC_i|$  = numero giorni di ritardo/anticipo della conclusione dell'intervento i-esimo rispetto alla data prevista;
- $DPi$  = durata prevista dell'intervento i-esimo espresso in giorni.

Se  $IP_{pp} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Ai fini dell'applicazione delle penali si fa presente che non si considera iniziato un intervento, ad insindacabile giudizio del Supervisore, se questo viene sospeso dopo un inizio proforma, o comunque viene sospeso senza porre rimedio all'inconveniente riscontrato.

Rimane facoltà del Supervisore accettare ritardi nell'esecuzione delle prestazioni qualora le circostanze lo giustificano (o per cause di forza maggiore). Il giudizio in merito del Supervisore è insindacabile.

Si intendono escluse nel calcolo dell'indicatore le attività continuative e/o con frequenza inferiore a quella settimanale.

#### 9.1.1.5 Manutenzione dell'Impianto Elettrico

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{IE}$  è misurato come:





$$IP_{IE} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VPI_i}$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia);
- $VPI_i$  = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento;
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio.

Se l'indicatore  $IP_{IE} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

#### 9.1.1.6 Manutenzione degli Impianti Idrico/sanitari

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{IS}$  è misurato come:

$$IP_{IS} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VPI_i}$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- $VPI_i$  = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore  $IP_{IS} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.



Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

#### 9.1.1.7 Manutenzione degli Impianti di Riscaldamento

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{IR}$  è misurato come:

$$IP_{IR} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} + 0,5 \times \frac{TI}{TD} \right\}$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento

Se l'indicatore  $IP_{IR} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Se l'indicatore specifico  $\left[ \frac{\sum_i^{ns} VI_i}{Cm + VP_i} \right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a

1. Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli



Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

#### 9.1.1.8 Manutenzione degli Impianti di Raffrescamento

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire le condizioni microclimatiche richieste.

L'indicatore di prestazione  $IP_{IC}$  è misurato come:

$$IP_{IC} = 1 - \left\{ 0,5 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} + 0,5 \times \frac{TI}{TD} \right\}$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto  $i$ -esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'intervento  $i$ -esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità delle condizioni climatiche richieste verificatesi durante l'orario lavorativo del mese di riferimento
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità delle condizioni climatiche richieste durante l'orario lavorativo del mese di riferimento

Se l'indicatore  $IP_{IC} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Se l'indicatore specifico  $\left[ \frac{\sum_i^{ns} VI_i}{Cm + VP_i} \right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a

1. Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione dovrà essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

#### 9.1.1.9 Manutenzione degli Impianti Elevatori

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura

Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni  
Allegato "A" - Capitolato Tecnico



l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione (in termini di rapporto fra l'importo complessivo degli interventi a guasto, quindi non previsti, sopra franchigia e il canone mensile dovuto per il servizio stesso) e la capacità di garantire la totale disponibilità degli impianti elevatori.

L'indicatore di prestazione  $IP_{EL}$  è misurato come:

$$IP_{EL} = 1 - \left[ 0,25 \times \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} + 0,75 \times \frac{TI}{TD} \right]$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- $VP_i$  = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio
- $TI$  = somma del numero di ore di indisponibilità degli impianti di sollevamento verificatesi durante l'orario lavorativo del mese I-esimo
- $TD$  = somma del numero di ore di prevista disponibilità degli impianti di sollevamento durante l'orario lavorativo del mese I-esimo

Se l'indicatore specifico  $\left[ \frac{\sum_1^n VI_i}{Cm + \sum_1^n VP_i} \right] > 1$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a

1.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

#### 9.1.1.10 *Manutenzione degli Impianti antincendio*

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura:

- la capacità di rispettare il programma degli interventi periodici previsti per il mese di riferimento;
- la capacità di rispettare le scadenze previste per l'aggiornamento della documentazione di legge.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{IA}$  è misurato come:



$$IP_{IA} = 1 - \left\{ 0,6 \times \frac{\sum_1^n |RACi|}{\sum_1^n FPCi} + 0,4 \times \frac{\sum_1^n RADi}{\sum_1^n FPCi} \right\}$$

ove:

- $|RACi|$  = Numero di giorni di ritardo/anticipo nell'effettuazione del controllo/manutenzione l-esima rispetto alla data prevista nell'arco del mese
- $RADi$  = Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione dell'aggiornamento l-esimo della documentazione rispetto alla data prevista nell'arco del mese
- $FPCi$  = frequenza prevista di controllo/manutenzione l-esima espressa in giorni.

#### 9.1.1.11 *Manutenzione degli Impianti di Sicurezza e Controllo Accessi*

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{SC}$  è misurato come:

$$IP_{SC} = 1 - \frac{\sum_1^n VIi}{Cm + \sum_1^n VPi}$$

ove:

- $VIi$  = valore dell'intervento imprevisto l-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)
- $VPi$  = valore dell'intervento l-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento
- $Cm$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore  $IP_{SC} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto, effettuati come imprevisti, che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.



### 9.1.1.12 Manutenzione delle Reti

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione  $IP_{RT}$  è misurato come:

$$IP_{RT} = 1 - \frac{\sum_1^n VI_i}{C_m + \sum_1^n VP_i}$$

ove:

- $VI_i$  = valore dell'intervento imprevisto  $i$ -esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia);
- $VP_i$  = valore dell'intervento  $i$ -esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento;
- $C_m$  = valore del canone mensile dovuto per il servizio.

Se l'indicatore  $IP_{RT} < 0$ , lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto, effettuati come imprevisti, che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al Supervisore e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### 9.1.1.13 Servizio di Pulizia

Le prestazioni del servizio di Pulizia sono valutate mensilmente mediante un Indicatore di Prestazione che misura:

- la puntualità nel rispettare il Programma Operativo degli Interventi previsto per il mese di riferimento;
- la qualità del servizio erogato.

Pertanto l'Indicatore di prestazione  $IP_p$  è definito come di seguito:

$$IP_p = (0,3 * It_p) + (0,7 * Iq_p)$$

ove:

- $IP_p$  = Indicatore globale di prestazione del servizio di pulizia;
- $It_p$  = Indicatore di puntualità del servizio erogato;
- $Iq_p$  = Indicatore di qualità del servizio erogato.



Il livello qualitativo delle prestazioni erogate viene misurato attraverso l'effettuazione di controlli a campione formalizzati attraverso apposite check-list di verifica, da predisporre a cura del Fornitore anche in formato informatico sul modello dei fac-simile riportate nell'Appendice 2 al Capitolato.

Di seguito vengono illustrate le modalità di calcolo degli indicatori.

#### 9.1.1.13.1 *Indicatore di Puntualità*

Il controllo della capacità del Fornitore di rispettare il Programma Operativo degli Interventi per il mese di riferimento è effettuato, per le attività pianificate inserite nel suddetto programma (ad esclusione quindi degli interventi a richiesta), mediante il Verbale di Controllo che il Fornitore è tenuto obbligatoriamente ad aggiornare giornalmente, calcolando mensilmente l'indicatore di puntualità (rif. paragrafo 6.5.1.2).

Il valore dell'Indicatore di Puntualità è quindi calcolato come:

$$It_p = 1 - \frac{A_{rp} + A_n}{A_p}$$

ove:

- $It_p$  = Indicatore di Puntualità;
- $A_p$  = il numero totale di interventi pianificati nel mese di riferimento;
- $A_{rp}$  = il numero di interventi pianificati eseguiti con un ritardo in numero di giorni lavorativi superiore alla metà della frequenza prevista;
- $A_n$  = il numero di interventi pianificati non eseguiti.

Il valore dell'Indicatore di Puntualità può variare tra 0 (nessuna attività viene eseguita con puntualità) ed 1 (tutte le attività vengono eseguite con puntualità).

#### 9.1.1.13.2 *Indicatore di Qualità*

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate, calcolato mensilmente e rappresentato dall'Indicatore di qualità  $IQ_p$ , viene misurato a seguito di controlli a campione che il Supervisore esegue nel corso del mese di riferimento e formalizza attraverso le apposite check-list di controllo riportate all'interno dell'Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico.

La check list compilata viene poi trasmessa dal Supervisore al Fornitore, il quale provvede al calcolo del relativo indicatore di qualità.

L'indicatore di qualità è definito dalla seguente formula:

$$IQ_p = (0,8 * IQ_{pa}) + (0,2 * IQ_{pb})$$

dove:

$IQ_{pa}$  = indicatore di qualità relativo alle prestazioni caratterizzate da un'alta frequenza (dalla bi-giornaliera alla settimanale);





$IQ_{pb}$  = indicatore di qualità relativo alle prestazioni caratterizzate da una bassa frequenza (dalla quindicinale in poi)<sup>21</sup>.

Ai sopralluoghi di verifica, che possono essere eseguiti in qualsiasi giorno a scelta del Supervisore, può presenziare, in rappresentanza del Fornitore, il Gestore del Servizio o persona da lui delegata previo preavviso di almeno 8 ore.

#### 9.1.1.13.2.1 Determinazione del campione di riferimento

Gli ambienti da ispezionare all'interno del Complesso Funzionale oggetto del servizio si definiscono Unità di Controllo. Le Unità di Controllo fanno riferimento alle seguenti cinque tipologie di aree di controllo:

- area di controllo 1: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Area Uffici" (uffici e sale riunioni);
- area di controllo 2: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Comuni" (circolazione primaria e collegamenti verticali);
- area di controllo 3: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Servizi igienici" (bagni e antibagni);
- area di controllo 4: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Esterne" (aree esterne scoperte, porticati e balconi);
- area di controllo 5: insieme delle unità di controllo afferenti alla destinazione d'uso "Aree Tecniche" (depositi, ripostigli, archivi morti, scantinati).

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al Supervisore il numero totale di Unità di Controllo<sup>22</sup> all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna area di controllo. Tali Unità, a seguito di approvazione del Supervisore, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Dettagliato degli Interventi (rif. paragrafo 5.5.2.6).

Per ciascuna area di controllo, il numero di unità che deve essere sottoposto a ispezione si deve ricavare dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
1 - 3	1
4 - 8	2

<sup>21</sup> Alcune delle attività convenzionalmente riportate all'interno della check list di cui all'Appendice 2 al Capitolato, potrebbero avere frequenza inferiore alla bimensile in funzione dello standard di pulizia richiesto (rif. par. 7.2.1.1 del Capitolato Tecnico).

<sup>22</sup> Viene definita Unità di Controllo il singolo ambiente oggetto di ispezione quale ad esempio un ufficio, una sala riunioni, un corridoio, un bagno (comprensivo di antibagno), con inclusione di pareti verticali, attrezzature o elementi d'arredo presenti all'interno dello stesso. Nel caso di ambienti particolarmente estesi (ad es. un ufficio open space), essi potranno essere suddivisi in più Unità di Controllo. Ad esempio: in un ufficio open space potrà essere considerata unitariamente una porzione di ambiente costituita da un'isola di 4 postazioni e dalla relativa area di accesso, o in una scala potrà essere considerato unitariamente un insieme di 3 piani.



Numero Unità di Controllo per area di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51- 90	13
91 - 150	20
151- 280	32
281 - 500	50
501 - 1200	80

Tabella 1: Dimensione del campione di Unità di Controllo

### Esempio

Si ipotizzi di dover controllare la qualità delle prestazioni svolte in un edificio. In funzione del numero totale di Unità presenti in ciascuna area di controllo, dalla tabella 1 si ricava il numero di Unità di Controllo, per area di controllo, da sottoporre ad ispezione. La seguente tabella fornisce la quantificazione delle Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione:

	Unità di controllo	Fascia di appartenenza delle Unità di controllo	Numero di unità di controllo per area di controllo da sottoporre a ispezione
Area di Controllo 1	55	51 - 90	13
Area di Controllo 2	10	9 - 15	3
Area di Controllo 3	17	16 - 25	5
Area di Controllo 4	40	51- 90	13
Area di Controllo 5	3	1- 3	1
<b>Totale</b>	<b>125</b>		<b>35</b>

Per calcolare il valore di  $IQ_{pa}$  e  $IQ_{pb}$  il Supervisore, a seguito della ricezione del numero delle Unità di Controllo e dell'identificazione del numero del campione da sottoporre ad ispezione, individua le effettive Unità di Controllo sulle quali eseguire i sopralluoghi di verifica. Tali Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione possono essere variate dal Supervisore al minimo mensilmente, e tale variazione deve essere formalizzata tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, come illustrato al paragrafo 5.6.3. All'atto della verifica, per ogni attività eseguita, il Supervisore deve evidenziare le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite check-list riportate all'interno dell'Appendice 2 al Capitolato.

#### 9.1.1.13.2.2 Criteri per l'accettazione delle attività

Una determinata attività è considerata accettabile quando il numero di Unità di



Controllo rilevate come non conformi ( $UdC_{nc}$ ) risulta inferiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi ( $UdC_{max}$ ).

Tale numero ( $UdC_{max}$ ) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo valutabili ( $UdC_{val}$ )<sup>23</sup> per l'attività di pulizia oggetto di valutazione, secondo la seguente tabella:

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

Tabella 2: Criteri per l'accettazione delle attività

### Esempio

Numero UdC individuate = 125

Numero di Unità di Controllo da sottoporre a ispezione = 20

Di queste 20 Unità, quelle valutabili in base all'attività di pulizia oggetto di controllo risultano:

per le Aree Uffici: 8;

per le Aree Servizi Igienici: 2;

per le Aree Comuni: 2.

Il numero di Unità di Controllo valutabili ( $UdC_{val}$ ) per l'attività in oggetto è quindi pari a:  $8 + 2 + 2 = 12$

L'attività di pulizia in questione è considerata accettabile se il numero delle Unità di Controllo rilevate come non conformi ( $UdC_{nc}$ ) è inferiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi ( $UdC_{max}$ ). Tale numero, ricavato dalla tabella 2, è pari a 2.

Il calcolo degli indicatori  $IQ_{pa}$  e  $IQ_{pb}$ , semplificato mediante l'utilizzo delle check-list riportate all'interno dell'Appendice 2 al Capitolato, avviene secondo due diverse procedure. All'interno dell'Appendice è illustrato un esempio guidato sull'utilizzo delle

<sup>23</sup> Nell'ambito del campione di riferimento si definiscono Unità di Controllo valutabili, per una determinata attività, quelle Unità di Controllo che appartengono a tipologie di aree in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita. Ad es. nel caso di un'attività di "Disincrostazione dei servizi igienici" le  $UdC_{val}$ , tra quelle costituenti il campione, saranno quelle appartenenti alla tipologia di area "Servizi Igienici".



check list.

#### 9.1.1.13.2.3 Procedura di calcolo dell'indicatore $IQ_{pa}$

Per un'efficace verifica della qualità delle prestazioni ad alta frequenza, e quindi per il calcolo dell'indicatore  $IQ_{pa}$ , è consigliabile che il Supervisore, o un suo rappresentante, effettui i relativi controlli entro il giorno lavorativo successivo alla prestazione, utilizzando il campione di Unità di Controllo secondo quanto specificato nel paragrafo 9.1.1.13.2.1. Il numero delle ispezioni da eseguire nel mese di riferimento deve essere tale per cui sia verificata l'accettabilità di tutte le attività ad alta frequenza. Eventuali Unità di Controllo valutabili non verificate dal Supervisore, ai fini del calcolo dell'indicatore  $IQ_{pa}$ , saranno considerate conformi.

Il valore di  $IQ_{pa}$  (variabile tra 0 e 1) è automaticamente calcolato come rapporto tra il numero di attività rilevate come non accettabili ( $A_{an}$ ) e il numero complessivo di attività ad alta frequenza previste nella specifica di riferimento ( $A_{ap}$ ), così definito:

$$IQ_{pa} = 1 - \left( \frac{A_{an}}{A_{ap}} \right)$$

#### 9.1.1.13.2.4 Procedura di calcolo dell'indicatore $IQ_{pb}$

Per un'efficace verifica della qualità delle prestazioni a bassa frequenza, e quindi per il calcolo dell'indicatore  $IQ_{pb}$ , è necessario che il Supervisore effettui i relativi controlli entro il giorno lavorativo successivo alla prestazione; i controlli vanno eseguiti nel corso del mese di riferimento per tutte le Unità di Controllo valutabili e solamente per le attività valutabili, ossia per le attività la cui esecuzione è stata programmata all'interno del mese di riferimento utilizzando il campione di Unità di Controllo secondo quanto specificato nel paragrafo 9.1.1.13.2.1. Il valore di  $IQ_{pb}$  (variabile tra 0 e 1) è automaticamente calcolato come rapporto tra il numero di attività rilevate come non accettabili ( $A_{bn}$ ) e il numero complessivo di attività a bassa frequenza previste nella specifica di riferimento ( $A_{bp}$ ), così definito:

$$IQ_{pb} = 1 - \left( \frac{A_{bn}}{A_{bp}} \right)$$

#### 9.1.1.14 Disinfestazione

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprime un giudizio ( $GMI$ ) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)



- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

$$IP_D = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GMi}{2n}$$

L'Indicatore di Prestazione  $IP_D$  è misurato mensilmente come:

ove:

- $GMi$  = giudizio del mese  $i$ -esimo nell'arco del semestre
- $n$  = numero di mesi considerati (= 6)

Il giudizio viene espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi di disinfestazione e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum GMi$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 3$  (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 3$  (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

#### 9.1.1.15 Raccolta e smaltimento rifiuti speciali

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprime un giudizio ( $GMi$ ) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'Indicatore di Prestazione  $IP_{RR}$  è misurato mensilmente come:

$$IP_{RR} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GMi}{2n}$$

ove:



- $G_{Mi}$  = giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- $n$  = numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio viene espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati ritiri e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame. La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum G_{Mi}$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 3$  (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 3$  (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

#### 9.1.1.16 Giardinaggio

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprime un giudizio ( $G_{Mi}$ ) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'Indicatore di Prestazione  $IP_G$  viene misurato mensilmente come:

$$IP_G = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n G_{Mi}}{2n}$$

ove:

- $G_{Mi}$  = giudizio del mese I-esimo nell'arco del semestre
- $n$  = numero di mesi considerato (= 6)

Il giudizio viene espresso anche in periodi in cui non sono stati effettuati interventi significativi di giardinaggio e nella determinazione dell'indicatore verranno considerati i 5 mesi antecedenti il mese in esame.

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum G_{Mi}$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 3$  (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 3$  (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.



### 9.1.1.17 Reception

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Settimanalmente il Supervisore esprimerà un giudizio ( $GS_i$ ) sulla qualità del servizio reso con riferimento all'effettiva copertura del servizio, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'Indicatore di Prestazione  $IP_R$  viene misurato mensilmente come:

$$IP_R = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GS_i}{2n}$$

ove:

- $GS_i$  = giudizio della settimana  $i$ -esima nell'arco del mese
- $n$  = numero di settimane nell'arco del mese

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum GS_i$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 2$  (inferiore di due); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 2$  (maggiore o uguale a due), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

### 9.1.1.18 Facchinaggio interno

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Supervisore esprime un giudizio ( $GMI$ ) sulla qualità delle attività effettuate; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette, secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)





L'Indicatore di Prestazione  $IP_{FI}$  viene misurato trimestralmente come:

$$IP_{FI} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GM_i}{2n}$$

ove:

- $GM_i$  = giudizio del mese  $i$ -esimo nell'arco del trimestre
- $n$  = numero di mesi considerato (= 3)

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum GM_i$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 1,5$  (inferiore di uno,cinque); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 1,5$  (maggiore o uguale a uno,cinque), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

#### 9.1.1.19 *Facchinaggio esterno/traslochi*

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura, mediante indicatori specifici, l'efficacia delle singole prestazioni erogate.

In questo caso il Supervisore esprime un giudizio ( $GS_i$ ) relativamente al singolo intervento; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal Supervisore in base a rilevazioni dirette e/o indirette, secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

L'Indicatore di Prestazione  $IP_{FE}$  viene misurato semestralmente come:

$$IP_{FE} = \frac{1}{2} + \frac{\sum_1^n GS_i}{2n}$$

ove:

- $GS_i$  = giudizio dell'intervento  $i$ -esimo nell'arco del semestre
- $n$  = numero di interventi effettuati nell'arco del semestre

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal Supervisore ( $\sum GS_i$ ), e che compare al numeratore, risulti  $< 3$  (inferiore di tre); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece,  $\geq 3$  (maggiore o uguale a tre), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.



### 9.1.2 Indicatore di Soddisfazione

Mensilmente, a cura del Fornitore viene determinato l'indicatore di soddisfazione IS come:

$$IS=1-A$$
$$A = \frac{(NS - D/n)}{100}$$

NS = numero di reclami/solleciti pervenuti da parte dell'utenza nell'arco del mese di riferimento

n = numero di mesi di durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura

D = numero di dipendenti presenti nell'Unità di Gestione

Se  $A \geq 0,9$ , si pone convenzionalmente  $A=0,9$  ( $IS=0,1$ ).

Se  $A \leq 0$ , si pone convenzionalmente  $A=0$  ( $IS=1$ ).

## 9.2 CONTROLLO DEGLI INDICATORI

Mensilmente, entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica, è compito del Fornitore redigere un report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate, con l'evidenza delle sue componenti (IS e IP) ed il dettaglio degli Indicatori di Prestazione relativi ad ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale report deve essere controfirmato dal Supervisore ed avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

Ai fini della veridicità dei dati e delle informazioni, il report di cui sopra deve essere sottoscritto da un incaricato del Fornitore con poteri di rappresentanza.

Il Fornitore, all'inizio della prestazione del servizio, è tenuto ad indicare i nominativi degli incaricati titolari del detto potere. Deve comunicare altresì il nominativo del Responsabile al quale le Amministrazioni possono rivolgersi per ogni esigenza connessa all'espletamento del servizio.

Il ritardo o la mancata presentazione del report di cui sopra determina l'applicazione della relativa penale indicata nel paragrafo 9.3.1 (lett. v).

L'Amministrazione Contraente, nella persona del Supervisore, può richiedere un apposito audit per la verifica delle modalità di calcolo del Livello di Servizio, dandone preventiva comunicazione al Fornitore entro le 12 ore antecedenti l'audit.

L'audit deve essere seguito da un verbale che deve essere controfirmato per accettazione dal Gestore del Servizio. Qualora, durante l'audit, il Fornitore rilevi nel Sistema Informativo di monitoraggio eventuali discordanze rispetto a quanto definito dal presente Capitolato, lo stesso deve intraprendere azioni correttive mirate alla risoluzione delle difformità entro un arco temporale concordato con il Supervisore. In caso di mancato intervento correttivo, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

In caso di dolo o colpa grave nel calcolo del Livello di Servizio (e delle sue componenti), l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.



### 9.3 PENALI

Il Fornitore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente Capitolato.

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sul livello di servizio LS; in particolare ogni mese viene calcolata la media aritmetica del Livello di Servizio degli ultimi 3 mesi.

Tale media è raffrontata con il Livello di Servizio Obiettivo e sulla base degli scostamenti rilevati viene determinato l'importo delle penali.

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 saranno applicate le penali, costituisce il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, salvo le eventuali revisioni di cui al paragrafo 9.

La metodologia applicata prevede che l'importo delle penali venga trattenuto sul corrispettivo per attività a canone ed extra-canone mensile dovuto e fatturato applicando la seguente formula:

$$\text{Trattenute} = P \times \sum_i^n C m_i$$

dove:

$C m_i$  = corrispettivo a canone e/o extra-canone mensile dovuto per l'i-esimo degli n servizi ordinati

$P = 0,05$  se  $10\% \leq \Delta LS < 15\%$

$P = 0,08$  se  $15\% \leq \Delta LS < 20\%$

$P = 0,09$  se  $20\% \leq \Delta LS < 25\%$

$P = 0,1$  se  $25\% \leq \Delta LS < 30\%$

$P = 0,25$  se  $\Delta LS \geq 30\%$

con:

$$\Delta LS = \left( 1 - \frac{\sum_i^3 LS_i}{3LS_o} \right) \times 100$$

e dove:

$LS_o$  = Livello di Servizio obiettivo

$LS_i$  = Livello di Servizio del mese i-esimo

Per la quota trattenuta, il Fornitore deve emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.



Come anticipato, l'applicazione di eventuali penali ha inizio a partire dal sesto mese successivo all'inizio della fornitura di prestazioni, periodo entro il quale viene tarato il livello di servizio obiettivo.

A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

### 9.3.1 Altre penali

Oltre alle penali dianzi indicate ed a quelle previste nella Convenzione, verranno applicate penali da parte delle Amministrazioni Contraenti o di Consip S.p.A. stessa nel caso di:

	<b>IPOSTESI DI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE</b>	<b>VALORE PENALE</b>
a)	Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.1)
b)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura (valida)	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.1)
c)	Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato degli Interventi a seguito di una Richiesta Preliminare di Fornitura	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2)
d)	Ritardo nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione sul Piano Dettagliato degli Interventi	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.3)
e)	Ritardo nella comunicazione dell'impegno ad attivare i servizi in tempi inferiori a quelli prescritti in Capitolato	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.2)
f)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 5.5.4 e 5.5.5)
g)	Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.1.1)
h)	Ritardo nell'aggiornamento dei dati sul DataBase	50 € per ogni giorno di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1)
i)	Ritardo nella consegna dell'Anagrafica Tecnica	500 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.2)
j)	Ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	50 € per ogni giorno di ritardo per ogni elaborato grafico non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.7)
k)	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del report semestrale relativo all'Anagrafica Tecnica	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.2.1.7)
l)	Ritardo nell'attivazione del Call Center	250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.3)



m)	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza	100 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 6.3.1.1)
n)	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza	50 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 6.3.1.1)
o)	Ritardo nella consegna della proposta di Ordine di Intervento al Supervisore	25 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.1.3)
p)	Ritardo nella consegna del Programma Operativo degli Interventi	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.5.1.1)
q)	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del Verbale di Controllo	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.5.1.2)
r)	Ritardo nella consegna della Relazione sullo stato degli impianti relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.6.1.1)
s)	Ritardo nella consegna e/o della Certificazione Energetica relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.6.1.1)
t)	Ritardo nella consegna della Anagrafica Arredi e della Relazione sugli indicatori di efficienza e occupazione	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. paragrafo 6.10.2)
u)	Ritardo nel caso di intervento in Reperibilità	50 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato (rif. paragrafo 7.1.10)
v)	Ritardo o mancata presentazione al Supervisore del report mensile relativo agli Indicatori di Prestazione e all'Indicatore di Soddisfazione	100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato (rif. 9.2)
z)	Ritardo nella consegna e/o manchevolezze nella reportistica per Consip S.p.A.	250 € per ogni giorno di ritardo nella consegna dei report <u>completi</u> rispetto ai termini ed alle specifiche previste, per ogni famiglia di report di cui all'Appendice 8 al presente Capitolato (rif. Capitolo 10)

Le penali di cui ai punti a), b), c), d), z) sono applicate dalla Consip S.p.A.; le penali di cui ai punti e), f), g), h), i), j), k), l), m), n), o), p), q), r), s), t), u), v) come specificato nell'Appendice 10 al Capitolato Tecnico.

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avviene:

- per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica;
- per le somme dovute alla Consip S.p.A., mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile di ciascuna delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di



penali fino a detta percentuale massima, sono specificate nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

Per le modalità di riscontro dell'applicazione delle penali si rimanda all'Appendice 10 al Capitolato Tecnico.

## 9.4 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, la Consip S.p.A. provvede ad effettuare monitoraggi periodici volti ad accertare il rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato. Gli strumenti di monitoraggio utilizzati dalla Consip S.p.A sono disciplinati nei seguenti paragrafi.

### 9.4.1 Verifiche Ispettive

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, e l'adempimento degli impegni presi dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, la Consip S.p.A. può effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN 45004/1996 e UNI CEI EN ISO/IEC 17020/2005 - apposite verifiche ispettive.

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

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni, fino ad un importo massimo pari ad euro:

- Euro 12.700,00 (dodicimilasettecento/00): per il Lotto 1;
- Euro 14.000,00 (quattordicimila/00): per il Lotto 2;
- Euro 12.000,00 (dodicimila/00): per il Lotto 3;
- Euro 15.500,00 (quindicimilacinquecento/00): per il Lotto 4;
- Euro 12.000,00 (dodicimila/00): per il Lotto 5;
- Euro 12.000,00 (dodicimila/00): per il Lotto 6;
- Euro 9.000,00 (novemila/00): per il Lotto 7;
- Euro 13.000,00 (tredicimila/00): per il Lotto 8;
- Euro 24.500,00 (ventiquattromilacinquecento): per il Lotto 9;
- Euro 20.500,00 (ventimilacinquecento/00): per il Lotto 10;
- Euro 11.500,00 (undicimilacinquecento/00): per il Lotto 11;
- Euro 18.000,00 (diciottomila/00): per il Lotto 12;

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice 9 (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'Offerta Tecnica migliorativa, presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Le verifiche ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore, sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che hanno effettuato Ordinativi Principale di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione Contraente devono, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza



intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., può effettuare uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle Verifiche Ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## **10 REPORTISTICA CONSIP**

Il Fornitore deve fornire alla Consip S.p.A., mensilmente ed entro le date e con le modalità previste nell'Appendice 8 al presente Capitolato, alcuni dati a fini reportistici.

Il mancato invio dei dati a fini reportistici determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 9.3.1 (lett. z).

### **10.1 ALTRE INFORMAZIONI**

Il Fornitore si impegna a trasmettere a Consip S.p.A. altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni possono essere richieste da Consip S.p.A. al Fornitore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

### **10.2 ACCESSO AI DATI DEL SISTEMA INFORMATIVO**

Nella realizzazione del Sistema Informativo, descritto nel Paragrafo 6.1, il Fornitore deve garantire l'accesso in modalità sola lettura anche a Consip S.p.A. in modo da poter monitorare e verificare i dati inseriti. Alla scadenza del contratto, entro un limite di tre mesi il Fornitore deve presentare, in formato elettronico, una relazione contenente tutti i dati raccolti e gestiti nella fase di esecuzione contrattuale descritti nel Paragrafo 6.

L'Amministrazione consente il trattamento dei dati a Consip S.p.A. per finalità statistiche con eccezione dei dati coperti da N.O.S.

## **11 PAGAMENTI**

### **11.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL 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.

Tale valore del canone può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.3.





L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del documento può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. Il Fornitore deve inoltre, dietro richiesta dell'Amministrazione, fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi 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 avviene secondo le modalità previste nella Convenzione e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

## **11.2 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.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del rendiconto, deve approvare il rendiconto stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione del rendiconto stesso: a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione del Supervisore, il Fornitore può emettere la/e fattura/e contenente gli importi relativi a:

- prestazioni extra-canone;
- stati di avanzamento relativi ad attività non completate approvati dal Supervisore.

La fattura deve essere emessa bimestralmente ed accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal Supervisore.

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



Nel caso sia prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa deve essere redatta dal Fornitore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive. Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nella Convenzione e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

## **12 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **12.1 DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO**

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

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

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

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

### **12.2 DOCUMENTI CONTRATTUALI**

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Convenzione sono espressamente richiamati nella Convenzione medesima alla quale si rinvia.

### **12.3 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

Ad illustrazione della Convenzione di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.



Il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione Contraente il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

E' compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

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

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore degli immobili nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal Supervisore degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero - per qualsiasi motivo - graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal Supervisore degli immobili/e.

Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a canone che extra-canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs.37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

### **12.3.1 Sedi operative**

Il Fornitore deve garantire almeno una sede operativa per lotto aggiudicato/regione facente capo al lotto stesso, e per ogni Unità di Gestione deve individuare una sede operativa presso la quale il Gestore del Servizio terrà tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

E' inoltre fatto obbligo al Fornitore, ogni qual volta un Supervisore lo ritenga necessario, di inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione



Contraente, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

Il Fornitore che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti.

La delega ed il documento identificativo dei poteri del delegato deve pervenire all'Amministrazione Contraente a mezzo di lettera raccomandata.

E' fatto obbligo al Fornitore di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione Contraente. In difetto di tale notizia, l'Amministrazione Contraente non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

### **12.3.2 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente**

#### *12.3.2.1 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale*

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

A) provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;

B) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, etc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

#### *12.3.2.2 Informazioni sui rischi specifici*

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

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

#### *12.3.2.3 Piano di sicurezza lavoro*

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.



Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Supervisore, prima dell'inizio delle attività relative all'Ordinativo Principale di Fornitura.

### **12.3.3 Ulteriori obblighi del Fornitore**

Salvo quanto previsto nella Convenzione il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, il Fornitore:

- a) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- b) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

## **12.4 ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica (rif. Allegato 2 al Disciplinare), il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione Contraente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

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

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

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

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività dell'Amministrazione Contraente, può essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto di Convenzione, anche di notte o nei giorni festivi, senza che il Fornitore possa vantare compensi suppletivi oltre a quelli espressamente previsti.

Il Fornitore deve possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica e tutto quanto previsto per i collegamenti con l'Amministrazione



Contraente.

## **12.5 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO**

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

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna, e successivi aggiornamenti, nella sezione "Attestazione della presa in consegna degli immobili" che deve essere controfirmato dal Fornitore il quale, così, si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.