APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, A BASSO IMPATTO AMBIENTALE, DA SVOLGERSI PRESSO GLI IMMOBILI IN USO ALLA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE E PRESSO I CMFP, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ALLEGATO 1

AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO
CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

INDICE

1 STORIA DEL DOCUMENTO 4
2 GLOSSARIO 4
3 OGGETTO DEGLI APPALTI 6
3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI 6
4 GESTIONE DEL CONTRATTO 6
4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI 6
4.1.1 Struttura del Fornitore 6
4.1.1.1 Struttura Organizzativa 6
4.1.1.2 Struttura Operativa 7
4.1.2 Struttura dell'Amministrazione 8
4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI 8
4.2.1 Verbale di Consegna 8
4.2.2 Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo 10
4.2.2.1 Importo a Consumo 11
4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE 11
4.3.1 Oneri ed obblighi del fornitore 11
4.3.2 Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente 13
4.3.3 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali 14
4.3.4 Locali in uso al Fornitore e utenze 14
4.3.5 Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione 15
4.3.6 Rendicontazione, fatturazione e pagamenti 15
4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI 16
4.4.1 Verbale di Riconsegna 16
4.4.2 Verifica di conformità finale 16
5 SERVIZI GESTIONALI 16
5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ 17
5.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA) 17
5.1.2 Verbale di Controllo 18
5.1.3 Preventivo di spesa per attività a Richiesta 18
5.1.4 Scheda Consuntivo Attività 19
5.2 CONTACT CENTER 20
5.2.1 Gestione delle chiamate 20
5.2.2 Tracking richieste 22
5.3 REPERIBILITÀ 22
5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI 23
6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE 23
6.1 SERVIZIO DI PULIZIA 23
6.1.1 Attività Ordinarie 23
6.1.2 Attività Straordinarie 24
6.1.3 Modalità e requisiti di esecuzione 24
6.1.4 Conformità ai criteri ambientali minimi 25

6.2 PRESIDIO DI PULIZIA 26
6.2.1 Attività Ordinarie 26
6.2.2 Attività Straordinarie 26
6.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE 26
6.3.1 Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Pulizia 27
6.3.2 Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Pulizia 28
7 PREZZI DEI SERVIZI 29
7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI 29
7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H 29
7.3 PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI E STRAORDINARIE DI PULIZIA 29
8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI 30
8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI 30
8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI 30
8.3 ALTRE PENALI 31
9 REPORTISTICA 32

1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "*Servizi di pulizia e igiene ambientale*" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Area Omogenea Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
Attività Ordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile.
Attività Straordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
Attività Indifferibili Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
C
CAM Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Contratto di Fornitura L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Corrispettivo a Canone Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali.

TERMINI e DEFINIZIONI
Corrispettivo a Prestazione Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.
D
Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F
Fornitore L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
G
Gestore del Servizio La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
Giorni Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
I
Importo a Consumo Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.
P
Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA") Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.
S
Stazione Appaltante La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
Superficie lorda La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: - piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali); - piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); - soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio; - ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).
Superficie netta Per le superfici orizzontali: - è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni; - è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni). Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.
U
Unità di Gestione Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.

TERMINI e DEFINIZIONI
V
Verbale di Consegna Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.
Verbale di Controllo Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.
Verbale di Riconsegna Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

TABELLA 1 – GLOSSARIO

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'Appalto Specifico ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- ***Servizi Gestionali***, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- ***Servizi Operativi***, relativi all'esecuzione o anche alla funzione di una prestazione tecnica.

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 5)

(1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
(2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
(3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**
  (1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);
  (2) Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2);

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

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

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'AS. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli similari e analoghi a quelli derivanti dagli AS, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

  Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

  - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
  - controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
  - altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione un elenco nominativi del personale adibito ai servizi con indicazione del luogo di svolgimento del servizio e comunicare tempestivamente eventuali variazioni, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *12*)

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;

- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *1*) secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

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

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8 lett. p. *2*), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 6.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contradditorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di manutenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'AS, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

Categoria merceologica	Documentazione
CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	▪ ***Servizio di Pulizia:*** - *Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);* - *Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);*

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p.*3*).

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'Art. 120 del D. Lgs. n.36/2023 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

  È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

  L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

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

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

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

  Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2).

- SEZIONE 3: Subappalto

  In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

4.2.2 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

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

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate nelle diverse modalità:

- *a Canone* er le attività richieste in fase di indizione dell'AS
- *a Prestazione (a valere sull'Importo a Consumo)*
  per le attività richieste successivamente all'indizione dell'AS

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'AS comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3)*;*
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.3.1)*;*
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 5.1.4).

Per tipiche situazioni "*indifferibili*" che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell'immobile e che prevedono l'intervento tempestivo

del Fornitore, non è richiesta l'autorizzazione da parte del D.E.C e non essendo possibile la redazione di un *Preventivo di Spesa*, il Fornitore dovrà solo redigere la *Scheda Consuntivo Attività.*

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione delle attività non previste *a Canone*, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.

4.2.2.1 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito)

L' "***Importo a consumo***", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di cui agli AS che saranno indetti dalle Stazioni Appaltanti, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

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

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei 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;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione di cui agli AS;
- 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, ove richiesti dall'oggetto del singolo AS:

- gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
- 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, se esistenti;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
  - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
  - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
  - prevenzione e controllo delle emergenze;
  - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. 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 D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;

- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi (cft par 30.2 Capitolato d'Oneri)
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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 non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e 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.

***

4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. 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 e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. 10 - DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie 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.

Il fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;

- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

e, successivamente, entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari 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 le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea; inoltre i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *4*),. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

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

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.1.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.
Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.
All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

4.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità mensile.
Le verifiche riguarderanno il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore.
L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.
Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.
In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali indicate al successivo par. 8.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale, l'Appaltatore potrà emettere fattura sulla base delle seguenti modalità:

- Fatturazione del canone mensile posticipato;
- ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al presente contratto, al CIG (Codice Identificativo Gare), alla Determinazione di affidamento, nonché tutte le indicazioni relative al servizio svolto;
- Il pagamento della fattura avverrà entro 30 giorni, decorrenti dalla data di notifica, sul portale di fatturazione elettronica di CMRC (SDI);
- il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad adempiere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e ss.mm.ii.

Resta salva la facoltà per l'Amministrazione di concordare con il contraente ulteriori indicazioni da inserire in fattura per agevolare le attività di verifica e controllo.
Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, la Stzione Appaltante procederà ad acquisire, anche per il subappaltatore, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto ai paragrafi 5.6 e 6.1.5 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio;

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57del D. Lgs. n. 36/2023.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 4.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 36/2023, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.
I Servizi Gestionali previsti sono:

(1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);

(2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
(3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*), servizio e immobile, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

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

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato redatto mensilmente e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Straordinarie a Richiesta (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *5*).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, di 5 giorni pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *6*) .

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8 lett. p. *7*)

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro 5 giorni. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedulate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il "*Verbale di Controllo*", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA, e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C. entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *8*), a mezzo e-mail, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

Il "*Verbale di Controllo"* al suo interno deve riportare:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- le *Attività Straordinarie* ancora in corso con il riferimento al relativo Preventivo di Spesa autorizzato (cfr. paragrafo 5.1.3);
- per ogni *Attività Straordinaria* eseguita, il riferimento alla relativa Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'elenco delle *Attività Indifferibili* (cfr. paragrafo 4.2.3), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente;
- l'*Importo a Consumo* complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'*Importo a Consumo* complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'*Importo a Consumo* rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 5 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 5 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatto salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare e un eventuale sopralluogo preliminare come previsto al

paragrafo 4.2.2 e deve comunicare all'Amministrazione un ***Preventivo di Spesa*** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).
Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C. per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 9).
Nel caso si segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, 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'attività, approvando il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.
Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal D.E.C., provvede all'esecuzione dell'attività.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione di eventuali attività ritenute "*indifferibili*" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un *Preventivo di Spesa*, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*".
Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2);
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato '"*Importo a Consumo*" (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

5.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì con orario 8.00 – 15.30.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di '*gestione delle chiamate'* e di '*tracking delle richieste*' di cui ai successivi paragrafi.

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 6.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

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

a) richieste di intervento per *Attività Straordinarie*;
b) ricezione dei *Preventivi di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
c) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
d) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
e) solleciti;
f) reclami.

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 (cfr. paragrafo 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento per *Attività Straordinarie* tipo a), l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta e contestualmente classifica e assegna il livello di priorità in base alla descrizione del richiedente.

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *10*).

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro **2 ore** dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro **8 ore** dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro **il giorno** lavorativo successivo dalla chiamata

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si precisa che:

- in caso attivazione del Servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.2), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, i tempi di inizio dei sopralluoghi del servizio di pulizia sopra indicati sono da intendersi **pari a 15 minuti**.

Durante il sopralluogo il Fornitore esegue l'eventuale messa in sicurezza e/o l'intervento tampone per i casi di emergenza ed urgenza ed individua il livello di programmabilità dell'intervento per tutti gli altri casi.

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza, garantendo, se possibile, la disponibilità e fruibilità degli spazi.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del *Preventivo di Spesa* da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *11*) .

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione, e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA
Indifferibile	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a **2 giorni** dalla data di approvazione del *Preventivo di spesa* da parte del D.E.C.
Programmabile a medio termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a **5 giorni** dalla data di approvazione del *Preventivo di spesa* da parte del D.E.C.
Programmabile a lungo termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a **15 giorni** dalla data di approvazione del *Preventivo di spesa* da parte del D.E.C.

TABELLA 4 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 5.2.1.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, 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 telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

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

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
a) richieste di intervento per attività Straordinarie	- numero progressivo assegnato alla richiesta; - data e ora della richiesta; - motivo della richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; - stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità assegnato.
b) ricezione Preventivi di spesa	- data e ora della ricezione del preventivo; - numero progressivo del preventivo; - numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.
c) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; - numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
d) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
e) solleciti	- numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - motivo del sollecito.
f) reclami	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo.

TABELLA 5 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 5.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni dal lunedì al venerdì con orario 6.00- 8.00 e 15.30 – 19.00.

In tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

(1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
(2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
(3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA

Nel presente paragrafo sono descritte le **prestazioni minime** richieste afferenti ai servizi Operativi.

6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le ***Attività Ordinarie*** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le ***Attività di Base***, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Allegato 2 Elenco attività e metodologie tecnico operative del servizio*.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$(€/mese)

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area Omogenea 1 – Uffici	*uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, …*
Area Omogenea 2 – Spazi connettivi	*atri, corridoi, pianerottoli, scale, …*
Area Omogenea 3 – Servizi igienici	*bagni, antibagni, infermerie, …*
Area Omogenea 4 – Aree tecniche	*ripostigli, archivi, magazzini, officine, garage, locali tecnici, …*
Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali	*sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, …*

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area Omogenea 6 – Mense	*mense, refettori, …*
Area Omogenea 7 – Cucine	
Area Omogenea 8 – Aule didattiche	*aule, laboratori, …*
Area Omogenea 9 – Spazi per lo sport	*palestre, piscine, …*
Area Omogenea 11 – Corpi di guardia	
Area Omogenea 12 – Camere di sicurezza	
Area Omogenea 13 – Spazi espositivi	*spazi coperti accessibili ai visitatori, …*
Area Omogenea 14 – Biblioteche e Sale di lettura	
Area Omogenea 15 – Aree esterne	*aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze,…*

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le ***Attività Straordinarie***, sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del D.E.C. (cfr. *Allegato 3 Elenco prezzi*).

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $\boldsymbol{P_{PUL,S}}$ *(€/intervento)* così come descritto al paragrafo 6.3.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.2.

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

Il D.E.C. si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività.

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

Il corrispettivo per il posizionamento e il reintegro dei materiali igienico-sanitari, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio per le *Attività Ordinarie di Base* dell'Area Omogenea tipo 3 – Servizi igienici (cfr. paragrafo 6.3.1).

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.4 "Conformità ai criteri ambientali minimi" e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la

consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona *di Deposito temporaneo prima della raccolta (punto di raccolta del gestore Comunale rifiuti urbani)*, immagazzinamento e sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione, il fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni del Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

Tutte le attività devono essere effettuate 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 delle attività.

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.

Le attività di pulizia e/o di disinfezione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione) e dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

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

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il *Servizio di Pulizia* deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web http://www.minambiente.it nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;

b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;

c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;

d) detergenti per l'igiene personale;

e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *13*).

6.2 PRESIDIO DI PULIZIA

Per *Presidio di Pulizia* si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione, devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate ad operazioni di facile/media complessità legate al solo Servizio di Pulizia.

Il personale dedicato al Presidio Pulizia non potrà svolgere Attività Ordinarie comprese nel Canone, salvo diverse indicazioni fornite in sede di AS dalla Stazione Appaltante, né tantomeno essere utilizzato per sostituire le assenze del personale impiegato per lo svolgimento di tali attività.

Il servizio prevede *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

6.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per ***Attività Ordinarie*** di Presidio Pulizia si intende la presenza e disponibilità stabile di personale, secondo i fabbisogni indicati nell'*Allegato 1.1 Dettaglio immobili e quantità.*
Per la definizione delle attività di presidio si rimanda all' Allegato *1.2. Elenco attività.*

L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

6.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le ***Attività Straordinarie*** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. *"Presidio occasionale di pulizia".*

Per particolari esigenze, le Amministrazioni possono richiedere le *Attività Straordinarie* anche se non hanno richiesto le relative *Attività Ordinarie* di cui al precedente paragrafo.

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{PRP,S}$ *(€/intervento)* così come descritto al paragrafo 6.3.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.2.

>

6.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie* e *Straordinarie* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 4.2.3), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"			Remunerazione
SERVIZIO DI PULIZIA			
• *Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1)* • *Attività Ordinarie di Base di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2.1)*			**CANONE** *Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.*
• *Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.2)* • *Attività di Presidio occasionale di pulizia (cfr. paragrafo 6.2.2)*			**A PRESTAZIONE** **(a valere sull'Importo a Consumo)** *Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).*

TABELLA 7 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1

6.3.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA COMPRESE LE ATTIVITÀ ORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, e del ribasso unico percentuale offerto in sede di offerta economica.

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività Ordinarie di Base* ($C_{PUL,B}$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come:

$$C_{PUL,B} = \frac{VC_{PUL,B}}{d_m}$$

dove:

- $VC_{PUL,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle *Attività Ordinarie di Base* del Servizio di Pulizia*;*

- d_m rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

Nel caso in cui durante la vigenza contrattuale possano verificarsi modifiche/integrazioni al Contratto (ad es. qualora varino le consistenze dell'Unità di Gestione originaria o la destinazione d'uso degli ambienti "Area Omogenea"), nei limiti previsti dall'Art. 120 del D.Lgs. 36/2023, la rideterminazione del Canone $C_{PUL,B}$ sarà effettuata sulla base dei prezzi unitari individuati per ogni singola "Area omogenea", indicati nell' *Allegato 3 - Elenco prezzi,* al netto del ribasso offerto, sulla base della seguente formula:

$$C_{PUL,B} = \sum_{i=1}^{n} p_{pb,i} \times q_i$$

dove:

- $p_{pb,i}$ è il prezzo unitario (es. *€/mq sup. netta da trattare/mese*), al netto del ribasso offerto, relativo all' *i-esima* Area Omogenea;
- q_i rappresenta la quantità (es. *mq sup. netta da trattare*) relativa alla *i-esima* Area Omogenea;
- n rappresenta il numero di Aree Omogenee.

6.3.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA COMPRESE LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{PUL,S}$ *(€/intervento)*, a valere sull'*Importo a Consumo,* consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Straordinarie* richieste tra quelle indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (Allegato 1.2 "*Elenco attività*") e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività;
- Quantità (*n° di ore*) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività);
- Eventuali Prezzari Regionali e/o Listini, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica, indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS per il computo dei soli "noli" di attrezzature, macchinari, automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle *Attività Straordinarie*;
- Prezzo orario a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS (cfr. paragrafo 10), al netto del Ribasso unico percentuale offerto in sede di Offerta Economica.

Il corrispettivo delle prestazioni eseguite potrà essere calcolato ad esempio come segue:

$$P_{PUL,S} = p_{psq,j} \times q + p_{nolo} \times h_n$$

dove:

- $p_{psq,j}$ è il prezzo unitario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola Attività Straordinaria;

- q rappresenta la quantità (n° di ore) della singola Attività Straordinaria;

- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di attrezzature, macchinari automezzi, al netto del ribasso offerto, relativo all'Attività Straordinaria, qualora il prezzo unitario $p_{psq,j}$ non includa già il noleggio;

- h_n rappresenta il tempo, richiesto per l'eventuale utilizzo di attrezzature, macchinari automezzi per eseguire la relativa Attività Straordinaria.

Nel caso sia stato attivato il servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2) e l'attività venga svolta dal personale di presidio stesso, dal corrispettivo dovuto deve essere dedotto il costo della manodopera.

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, dipenderanno da:

- Il Valore Economico a corpo a base di gara, come definito al par. 4 del Capitolato d'Oneri, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie a Canone;
- Prezzi orari a base d'asta per la determinazione dei corrispettivi della manodopera (€/ora) , al netto del ribasso offerto, indicati nell'Allegato 1.3- *Elenco prezzi*;
- ♣ l'indicazione dei prezzari Regionali e/o i Listini per Prestazioni da Gestirsi a Misura, in Economia e/o a Corpo

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Per tutte le attività di pulizia straordinaria per le quali è prevista una remunerazione €/ora, il prezzo unitario, a cui verrà applicato il ribasso unico percentuale offerto sull'importo complessivo posto a base di gara, è stato definito utilizzando il costo medio orario della manodopera per un operaio di 2º livello, rilevato dalle tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il settore "Imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi", ed. Luglio 2023 riferito al comune di Roma, cui è stato aggiunto un importo pari al 28,70% afferenti alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.La Stazione Appaltante, nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico, disciplinerà la modalità di applicazione del ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera.

I Prezzi orari a base d'asta, sono indicati nell'Allegato 1.3 *Elenco prezzi*.

7.3 PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA STRAORDINARIE DI PULIZIA

Nel caso di *Attività Straordinarie di Pulizia* che possono prevedere l'eventuale "nolo" di attrezzature, macchinari automezzi, saranno utilizzati i prezzari Regionali Lazio, al netto dei ribassi effettuati in sede di offerta, per il computo dei soli costi per lo svolgimento di tali attività.

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del D.E.C. e eventuali Direttori Operativi, 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.

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ($LS_{Operativi}$) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato.

I controlli del livello di servizio si differenziano a seconda delle modalità esecutive nelle seguenti due tipologie

- verifica dell'efficacia del servizio secondo un rapporto tra livello atteso e livello rilevato: tale sistema è volto a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate con riferimento alle attività ordinarie quotidiane o settimanali (in termini di efficacia) mediante rilevazioni periodiche di tipo visivo da eseguirsi in contraddittorio con il Fornitore

- **verifica della puntualità nelle esecuzioni delle prestazioni**: tale sistema è volto a misurare, a seguito di ispezioni, le regolarità e puntualità dell'esecuzione delle prestazioni c.d periodiche (con frequenza quindicinale, mensile, bimestrale, semestrale, annuale)

Le attività di controllo verranno pianificate dall'Amministrazione con una cadenza mensile.

L'Amministrazione dovrà dare comunicazione al gestore del servizio del fornitore dello svolgimento delle verifiche con un anticipo di almeno 48 ore.

Gli esiti complessivi dei controlli verranno dettagliati in un apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dagli incaricati dell'Amministrazione e dal gestore del servizio del Fornitore.

8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

Qualora, a seguito delle verifiche di efficacia del servizio di cui sopra dovesse risultare che per almeno tre controlli consecutivi il livello rilevato di qualità del servizio fosse inferiore al livello atteso, l'Amministrazione contraente applicherà a carico del Fornitore le relative penali secondo il seguente schema:

Inadempimento sanzionato con penale	**Termine per l'adempimento previsto**	**Riferimento Documentale**	**Modalità di riscontro**	**Documenti di riscontro irregolarità**	**Frequenza di verifica**	**Valore della Penale**
Mancata esecuzione attività programmate secondo le tempistiche previste	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Allegato 2 Elenco attività	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	-	**Secondo le relative tempistiche di esecuzione**	*€ 250 per ogni attività non eseguita o eseguita in ritardo*
Presenza di polvere, rifiuti e sostanze varie di qualunque genere, depositate sopra e sotto gli arredi sanitari e/o per ufficio, su pavimenti, servizi igienici, lampade lampadari, vetri, ascensori, negli angoli ecc	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Allegato 2 Elenco attività	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	-	Mensile	*Da € 250 a € 1.000 a seconda della gravità della violazione documentata*
Presenza di aloni su pavimenti, vetri, lampade e Lampadari, superfici vetrate	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Allegato 2 Elenco attività	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	-	Mensile	*Da € 150 a € 500 a seconda della gravità della violazione documentata*

Altra violazione documentata delle modalità di effettuazione del servizio (es. contestazione non sanata, non corrispondenza con quanto dichiarato in sede di offerta tecnica)	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Capitolato tecnico	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	-	Mensile	*Da € 250 a € 1.000 a seconda della gravità della violazione documentata .....*

8.3 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 50 a contestazione*
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale non idoneo	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 100 per ogni giorno di ritardo*
p.3)	Utilizzo di prodotti di pulizia o macchinari non conformi o diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una Tantum	*€ 200 per ciascun macchianrio/prodotto non conforme*
p.4)	Ritardo nella fornitura di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.3.3.	Controllo da parte del D.E.C.		Settimanale	*€ 100 per ogni giorno di ritardo*
p.5)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Data del verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	*€ 250 per ogni giorno di ritardo*
p.6)	Ritardo nella presentazione del POA , successivo al primo	*5 giorni* di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	*€ 100 per ogni giorno di ritardo*
p.7)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.5.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Mensile	*€ 300 per ciascuna prestazione non effettuata*
p.8)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 5.1.2	Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	*€ 100 per ogni giorno di ritardo*
p.9)	Ritardo nella consegna del Preventivo di Spesa	entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Par. 5.1.3	Confronto date: dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Preventivo di Spesa	Una tantum	*€ 50 per ogni giorno di ritardo*

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.10)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	- 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	e-mail, chiamata	Una Tantum	€ 100 per ogni ora di ritardo in caso di emergenza o urgenza € 50 per ritardo in caso di altri interventi
p.11)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine",	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 2 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine).	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del *Preventivo di spesa* da parte del D.E.C.	*Preventivo di spesa*	Una Tantum	€ 100 per ogni ora di ritardo in caso di attività indifferibili € 100 per ogni giorno di ritardo in caso di altri interventi
p.12)	Mancato aggiornamento dell'elenco del personale						€ 250,00
p.13)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.4	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.		Una Tantum	*€ 300 per ciascuna violazione*

TABELLA 8 – TABELLA ALTRE PENALI

>>

9 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.
Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.
Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.
Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Amministrazione relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center, Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Amministrazione.

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

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

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

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