

ALLEGATO N. 9

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

SERVIZI DI PULIZIA A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E PRESTAZIONI ACCESSORIE PER IMMOBILI AD USO UFFICI MEDIANTE CONVENZIONE EX ART. 26 L. 488/99 E ART. 1, COMMA 499, L. 208/2015 SUDDIVISA IN LOTTI A FAVORE DEGLI ENTI LOCALI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA

CAPITOLATO TECNICO

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate.

RUP: Dott. Paolo Bianco

SOMMARIO

PREMESSA	5
TERMINI E DEFINIZIONI	5
1. OGGETTO, LOTTI, IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO	8
1.1. OGGETTO	8
1.2. LOTTI ED IMPORTI	8
1.3. DURATA DELLA CONVENZIONE	9
1.4. DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA	9
1.5. VALORE MINIMO DEI CONTRATTI DI FORNITURA	9
2. MODALITÀ DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE	10
2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)	10
2.1.1. ORDINATIVO MINIMO PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE	11
2.2. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)	11
2.2.1. SEZIONE INTRODUTTIVA	12
2.2.2. SEZIONE TECNICA	13
2.2.3. SEZIONE ECONOMICA	13
2.2.4. SEZIONE GESTIONALE	13
2.3. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ	13
2.4. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)	14
2.4.1. IMPORTO A CONSUMO "ICS"	15
2.5. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF)	15
2.5.1. MODALITÀ DI EMISSIONE DELL'AA-OPF	16
2.6. VERBALE DI CONSEGNA	16
3. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	18
3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	18
3.2. STRUTTURA OPERATIVA	19
3.2.1. DIVISE DEL PERSONALE	20
3.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	20
3.2.3. FORMAZIONE	20
4. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ	22
4.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE	22
4.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA	22
5. SERVIZI GESTIONALI	24

5.1. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	24
5.1.1. PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	24
5.1.2. VERBALE DI CONTROLLO	24
5.1.3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	25
5.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ A RICHIESTA	25
5.2.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	25
5.2.2. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	25
5.3. GESTIONE DEL CALL CENTER	25
5.3.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE	26
5.3.2. TRACKING RICHIESTE	27
5.3.3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	28
6. SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	29
<hr/>	
6.1. SERVIZIO DI PULIZIA	29
6.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE	29
6.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE	30
6.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	30
6.1.4. ATTIVITÀ A RICHIESTA	30
6.1.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE	30
6.1.5.1 SPECIFICHE TECNICHE	32
6.1.5.2 DETERGENTI E MATERIALI VARI	33
6.1.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	34
6.1.6.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE	34
6.1.6.2. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA	36
6.2. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	37
6.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE	37
6.2.2. ATTIVITÀ A RICHIESTA	39
6.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE E PRODOTTI	40
6.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	41
6.2.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE	41
6.2.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ A RICHIESTA	42
7. SERVIZI AGGIUNTIVI	43
<hr/>	
7.1. PRESIDIO DI PULIZIA	43
7.2. FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO-SANITARIO	43
8. PREZZI DEI SERVIZI	44
<hr/>	
8.1. PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	44
8.2. LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA	44
8.3. CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI AGGIUNTIVI	44
8.3.1. CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE	44
8.3.2. SERVIZI AGGIUNTIVI	45
9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	47
<hr/>	
9.1. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	47
9.1.1. VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)	47
9.1.2. VERIFICHE DI PUNTUALITÀ NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (TIPO B)	49

9.2. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	49
10. PENALI	51
10.1. PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO	51
10.2. ALTRE PENALI	51
11. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO	54
11.1. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE	54
11.2. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE	54
12. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	55
13. REPORTISTICA	56
13.1. REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	56
13.1.1. RESOCONTO ANNUALE	56
13.2. REPORTISTICA SOGGETTO AGGREGATORE	56
13.2.1. RELAZIONE FINALE SULL'ANDAMENTO DELLA CONVENZIONE	56
13.2.2. ALTRE INFORMAZIONI	57
14. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE	58
14.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	58
14.2. DOCUMENTI CONTRATTUALI	58
14.3. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	58
14.3.1. SEDI OPERATIVE	59
14.4. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO E VERBALE DI RICONSEGNA	59

PREMESSA

La Città Metropolitana di Milano bandisce il presente appalto per l'affidamento dei Servizi di Pulizia a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie per gli immobili ad uso uffici mediante convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1, comma 499, L. 208/2015 a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia, secondo la disciplina di cui al D.Lgs. n. 50/2016, scegliendo, quale procedura per la scelta del contraente, la Procedura Aperta.

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento dei Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale nonché degli altri Servizi Aggiuntivi tesi al mantenimento degli immobili ad uso uffici in uso agli Enti che utilizzeranno la Convenzione.

La Città Metropolitana di Milano, in veste di Soggetto Aggregatore ai sensi dell'art. 9 del D.L. 66/14 convertito in L. 89/2014, attraverso la stipula delle Convenzioni con i fornitori aggiudicatari dei singoli Lotti, con il presente appalto affida ad un Esecutore esterno la gestione organizzativa ed operativa dei Servizi di Pulizia e prestazioni accessorie, nei loro diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, al fine di soddisfare le necessità delle Amministrazioni aderenti.

TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE La Pubblica Amministrazione che manifesta la propria intenzione di utilizzare la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante l'emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) tesa ad ottenere la predisposizione da parte del Fornitore del Piano Dettagliato delle Attività. Sono, pertanto, da intendersi come Amministrazioni Richiedenti gli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia che a vario titolo abbiano in uso immobili a uso uffici.

AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA), utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi indicati nel Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.

AREA OMOGENEA Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici di rappresentanza, uffici, servizi igienici, sale polifunzionali, ecc.).

ATTIVITÀ ORDINARIE Quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.

ATTIVITÀ INTEGRATIVE Quelle attività che consentono di aumentare la frequenza delle attività ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.

ATTIVITA AGGIUNTIVE Attività specifiche, relative ai Servizi Operativi e non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.

ATTIVITA' A RICHIESTA Attività specifiche non programmabili, relative ai servizi operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

ATTO AGGIUNTIVO DELL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF) Documento con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna (rif. Appendice 3 al Capitolato Tecnico).

CANONE Corrispettivo economico con cui sono compensate le attività ordinarie, integrative e aggiuntive dei Servizi. L'importo del canone mensile è determinato in funzione dei prezzi come risultanti dai ribassi offerti in sede di gara dal Fornitore.

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO o SOGGETTO AGGREGATORE La Città Metropolitana di Milano rappresenta l'Ente al quale, ai sensi dell'art. 9 del D.L. 66/14, convertito in L. 89/2014, spetta la conclusione delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e s.m.i. nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime.

CONTRATTO DI FORNITURA L'Atto stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore mediante l'Ordinativo Principale di Fornitura - compresi i relativi eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività - che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nella Convenzione e relativi Allegati. L'insieme delle prescrizioni e delle condizioni disciplinate nella Convenzione e nei suoi Allegati ed Appendici, in particolare nell'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Atti Aggiuntivi all'Ordinativo di Fornitura, che costituiscono i documenti contrattuali di riferimento che formalizzano l'accordo tra le Amministrazioni e il Fornitore.

CORRISPETTIVO EXTRA CANONE Corrispettivo economico con cui sono compensati le Attività a Richiesta e comunque tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie, Attività Integrative ed Attività Aggiuntive.

FORNITORE L'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario di uno dei Lotti in cui è suddivisa la gara, che stipula la Convenzione con il Soggetto Aggregatore e si obbliga a prestare, in favore delle Amministrazioni Richiedenti, le attività conseguenti alle singole Richieste Preliminari di Fornitura, nonché, in favore delle Amministrazioni, i servizi conseguenti ai singoli Ordinativi Principali di Fornitura.

GESTORE DEL SERVIZIO La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo Principale di Fornitura, negli eventuali Atti Aggiuntivi e negli Ordini di Attività. Tale figura è descritta al Paragrafo 3.1.

IMPORTO A CONSUMO (ICS) Importo destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta.

ORDINE DI ATTIVITA (ODA) Documento con il quale l'Amministrazione richiede/autorizza una specifica Attività a Richiesta la cui esecuzione è remunerata con un corrispettivo Extra Canone (rif. Appendice 4 al Capitolato Tecnico).

ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF) Il documento, corrispondente al modello di cui all'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico, con il quale le Amministrazioni, attraverso le modalità descritte al successivo Capitolo 2, ordinano i Servizi Operativi, in conformità a quanto previsto nel PDA ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui rispettivamente all'Offerta Economica ed all'Offerta Tecnica.

PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITA (PDA) Documento redatto dal Fornitore a seguito del sopralluogo, necessario per la definizione tecnica, economica e gestionale dei servizi. Il PDA, suddiviso in apposite sezioni, descrive i servizi ordinati.

Una volta approvato dall'Amministrazione, tale documento diventa parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

PROGRAMMA OPERATIVO DELLA ATTIVITA' Programma bimestrale, su base giornaliera, con la pianificazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento - rif. Paragrafo 5.1.1.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile della Convenzione in oggetto nei confronti del Soggetto Aggregatore e di tutte le Amministrazioni. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività descritte al Paragrafo 3.1.

RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF) Il documento che le singole Amministrazioni Richiedenti inviano al fornitore ai fini della predisposizione da parte di quest'ultimo del Piano Dettagliato della Attività, necessario ai fini dell'eventuale emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura sulla base del quale le medesime Amministrazioni decidono se emettere o meno l'Ordinativo di Fornitura. Il modello di Richiesta Preliminare di Fornitura è contenuto nell'Appendice 1 del presente Capitolato Tecnico.

SERVIZI AGGIUNTIVI Ulteriori Servizi operativi ordinabili dalle Amministrazioni rispetto ai Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, come descritti al Capitolo 7.

SERVIZI GESTIONALI Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi, come descritti al Capitolo 5.

SERVIZI OPERATIVI Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e i Servizi Aggiuntivi.

SET MINIMO DI SERVIZI Configurazione minima di servizi che l'Amministrazione deve necessariamente ordinare per poter accedere alla Convenzione ed emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura.

SUPERFICIE NETTA Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.

1. OGGETTO, LOTTI, IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO

1.1. OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico e le relative Appendici hanno per oggetto l'affidamento dei Servizi di Pulizia e, qualora richiesti, dei Servizi di Disinfestazione/Derattizzazione, ed altre prestazioni accessorie da eseguirsi presso gli immobili ad uso uffici.

Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi sopra indicati, deve svolgere Servizi Gestionali, ossia quelle attività trasversali finalizzate alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

In particolare il Fornitore svolgerà i seguenti servizi:

A) Servizi Gestionali:

- A1 - Pianificazione e programmazione delle attività
- A2 - Gestione ordini di Attività a Richiesta
- A3 - Gestione del Call center

B) Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale:

- B1 - Pulizia
- B2 - Disinfestazione e Derattizzazione

C) Servizi Aggiuntivi:

- C1 – Attività di Presidio di Pulizia
- C2 - Fornitura di materiale igienico (es. carta mani, carta igienica, sapone, copri wc, ecc.)

I Servizi Operativi di cui ai punti B e C sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra Canone.

Per i Servizi Gestionali (A) non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

1.2. LOTTI ED IMPORTI

La procedura è suddivisa in 4 (quattro) Lotti funzionali territoriali così come di seguito riportati.

L'Aggiudicatario di ciascun Lotto si obbliga ad accettare Ordinatori Principali di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinatori Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni fino a concorrenza dell'importo massimo, IVA esclusa, previsto per ciascun singolo Lotto e segnatamente:

- Lotto 1 (CIG 6905510F1C): Città Metropolitana di Milano e Provincia di Monza e Brianza. Importo base Euro 7.000.000,00 (settemilioni/00) – importo eventuale estensione contrattuale Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00). Valore massimo complessivo Euro 12.000.000,00 (dodicimilioni/00);
- Lotto 2 (CIG 690552075F): province di Brescia e Bergamo. Importo base Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) – importo eventuale estensione contrattuale Euro 4.500.000,00 (quattromilionicinquecentomila/00). Valore massimo complessivo Euro 9.500.000,00 (novemilionicinquecentomila/00);
- Lotto 3 (CIG 6905528DF7): province di Lecco, Como, Sondrio e Varese. Importo base Euro 4.000.000,00 (quattromilioni/00) - importo eventuale estensione contrattuale Euro 3.500.000,00

(tremilionicinquecentomila/00). Valore massimo complessivo Euro 7.500.000,00 (settemilionicinquecentomila/00);

- Lotto 4 (CIG 69055353C1): province di Pavia, Lodi, Mantova e Cremona. Importo base Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00) - importo eventuale estensione contrattuale Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00). Valore massimo complessivo Euro 6.000.000,00 (seimilioni/00);

Il valore della Convenzione dei singoli lotti è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno degli enti locali che utilizzeranno la Convenzione.

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

1.3. DURATA DELLA CONVENZIONE

La Convenzione relativa a ciascun Lotto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura (OPF) necessari per formalizzare l'attivazione dei Servizi ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura (AA-OPF) necessari per formalizzare le modifiche e/o le integrazioni ai servizi di cui all' Ordinativo Principale di Fornitura. Tale data potrà essere prorogata per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi su comunicazione scritta della Città Metropolitana di Milano qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo previsto, eventualmente incrementato.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati complessivamente emessi Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi tali da esaurire il relativo importo massimo (comprensivo dell'eventuale incremento come sopra stimato).

1.4. DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA

I singoli contratti attuativi della Convenzione, stipulati mediante emissione di Ordinativi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni, hanno una durata minima di 12 (dodici) mesi e massima di 36 (trentasei) mesi a decorrente dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

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

Una volta scaduta/esaurita la Convenzione, non possono essere emessi Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura. A titolo esemplificativo, a Convenzione scaduta e/o esaurita, possono essere emessi solamente Atti Aggiuntivi che integrino l'Ordinativo di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna, mentre non possono essere emessi Atti Aggiuntivi per la copertura finanziaria di Attività a Richiesta che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni alla Convenzione medesima; la Convenzione, tuttavia, resta valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei Contratti di Fornitura per tutta la durata degli stessi.

I singoli Ordinativi di Fornitura, ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni, possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati, fatto comunque salvo quanto previsto ai successivi Paragrafi 1.5, 2.1.1 e al precedente Paragrafo 1.2.

1.5. VALORE MINIMO DEI CONTRATTI DI FORNITURA

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono subordinati all'emissione di un Ordinativo di Fornitura di valore almeno pari o superiore ad €

40.000,00, I.V.A. esclusa, nonché al rispetto del cosiddetto “Ordinativo minimo” di cui al successivo paragrafo 2.1.1.

2. MODALITÀ DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE

Si riporta di seguito in forma schematica il processo di attivazione del Contratto di Fornitura

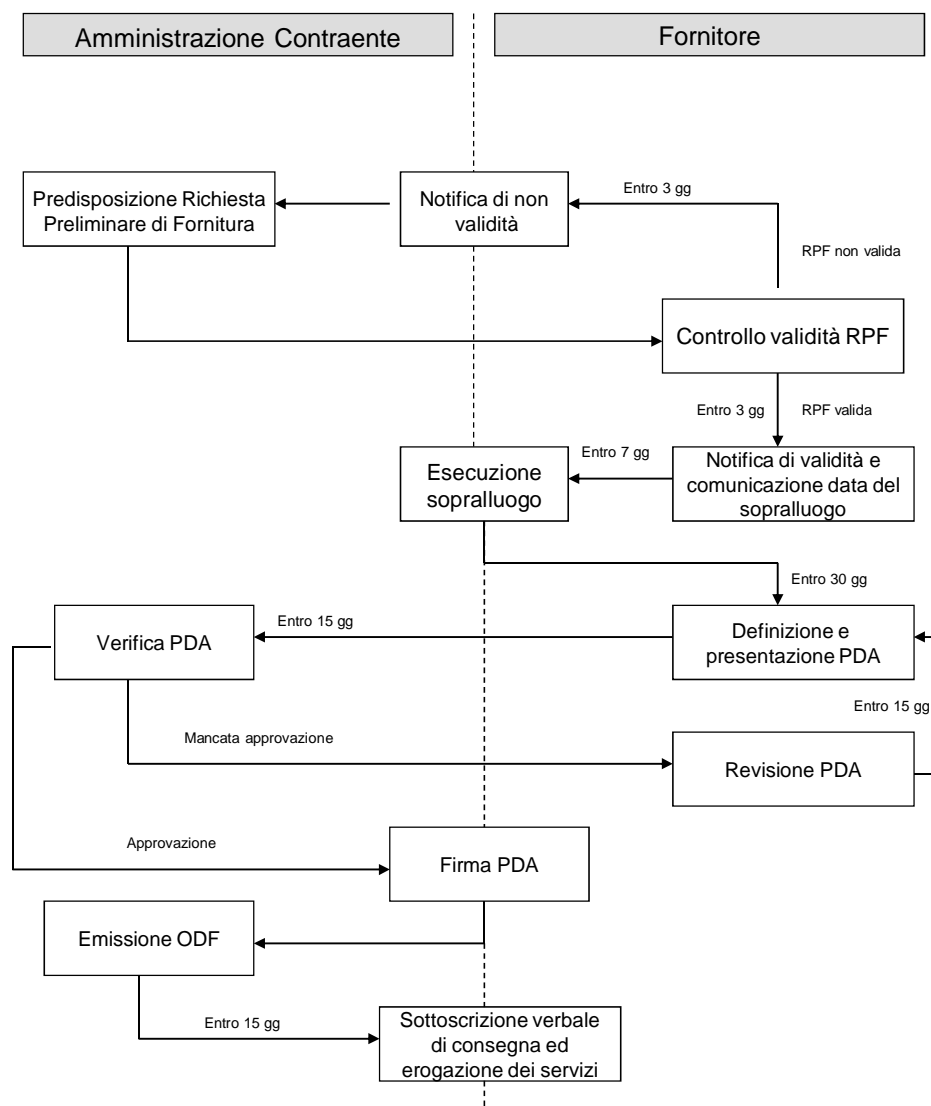


Figura 1 – Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione

2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)

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

La richiesta deve essere formalizzata secondo il fac-simile dei moduli allegati - rif. Appendice 1 al presente Capitolato mediante la compilazione dei campi in esso previsti.

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

- individuare il Supervisore o una persona ad interim che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo agli immobili;
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività che sarà successivamente trasmesso dal Fornitore e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve procedere ad assumere tutte le informazioni necessarie alla successiva redazione del Piano Dettagliato delle Attività (rif. Paragrafo 2.2.), e in particolare:

- effettuare in accordo con l'Amministrazione il rilievo delle superfici degli immobili ad uso ufficio che saranno oggetto del servizio;
- individuare le superfici nette delle aree omogenee;
- rilevare le esigenze degli immobili in termini di Attività Integrative, Attività Aggiuntive e a Richiesta;
- redigere un verbale di sopralluogo, che deve essere controfirmato dall'Amministrazione, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario;
- definire le Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e il relativo corrispettivo.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve controllare la completezza della stessa e, entro e non oltre 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento, ha l'obbligo di comunicare a mezzo pec (o fax laddove indicato nella Richiesta), all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, comunicando, in caso positivo, una data per il Sopralluogo congiunto con il Supervisore, da effettuarsi entro 7 giorni naturali consecutivi dalla data di notifica di validità della Richiesta Preliminare di Fornitura, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, relativamente alla notifica di validità della Richiesta Preliminare di Fornitura e all'esecuzione del Sopralluogo, determina l'applicazione da parte di Città Metropolitana di Milano della relativa Penale (rif. Paragrafo 10.2).

Durante il Sopralluogo congiunto il Fornitore deve recepire tutte le esigenze dell'Amministrazione e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione degli stessi al fine di controllare e soddisfare la domanda. Durante il Sopralluogo il Fornitore è tenuto a far emergere le possibili criticità e a proporre soluzioni indirizzate sia al miglioramento dei livelli di servizio, sia ad una concreta riduzione dei costi. A seguito del Sopralluogo, il Fornitore deve redigere un verbale, sottoscritto da entrambe le parti, nel quale vanno riportate le evidenze emerse dal sopralluogo che poi confluiranno nella sezione tecnica del Piano Dettagliato delle Attività.

2.1.1. ORDINATIVO MINIMO PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono obbligatoriamente subordinati all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura che comprende almeno il Servizio di Pulizia (il c.d. "Ordinativo minimo"). Non possono, pertanto, essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura che non includano il Servizio di Pulizia, ovvero che abbiano ad oggetto solo servizi diversi dal Servizio di Pulizia. Ove emessi, tali Ordinativi Principali di Fornitura non possono essere accettati e, quindi, eseguiti dal Fornitore.

2.2. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)

Il Piano Dettagliato delle Attività è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore in funzione sia delle evidenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione.

La configurazione dei servizi si ottiene modulando contenuti prestazionali, modalità operative di esecuzione delle attività, pianificazione delle attività, corrispettivi.

Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo, e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data dello stesso.

La mancata consegna del Piano Dettagliato delle Attività nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte di Città Metropolitana di Milano della relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

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

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

La data di inizio della erogazione dei servizi è concordata con l'Amministrazione e deve essere indicata nel PDA. In ogni caso, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione, l'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al Paragrafo 2.6.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi danno luogo all'applicazione della relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

Le variazioni e/o gli aggiornamenti all'Ordinativo di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura, in base a quanto prescritto al Paragrafo 2.5.

Qualora l'Amministrazione non proceda alla valutazione del PDA nelle modalità e nei termini previsti al Paragrafo 2.3 il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità; tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

Il Piano Dettagliato delle Attività, una volta condiviso e controfirmato dalle parti, regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore e costituisce l'allegato obbligatorio all'Ordinativo Principale di Fornitura. In esso dovranno essere riepilogati tutti i dati identificativi dell'Amministrazione, del Fornitore e tutti i dettagli anagrafici, tecnici ed economici del contratto.

Il Piano Dettagliato delle Attività, redatto sulla base di quanto dichiarato in Offerta Tecnica, deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

2.2.1. SEZIONE INTRODUTTIVA

In tale sezione del Piano Dettagliato delle Attività il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare l'Amministrazione in riferimento alla Richiesta Preliminare di Fornitura ricevuta;
- indicare il riferimento del documento di cui il Piano Dettagliato delle Attività costituisce l'allegato (RPF, OPF, Atto Aggiuntivo all'OPF);
- identificare l'immobile: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'immobile/i e le relative aree oggetto dei servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (destinazione d'uso dell'edificio e delle sue parti), etc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, etc.;
- altro.

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

2.2.2. SEZIONE TECNICA

In tale sezione del Piano Dettagliato delle Attività, in relazione ai servizi richiesti dall'Amministrazione con la Richiesta Preliminare di Fornitura e in base alle esigenze rilevate con il Sopralluogo, per ogni immobile o insieme di immobili, il Fornitore deve riportare le informazioni di seguito indicate:

a)- Servizi: Consistenza degli ambienti

Il Fornitore deve indicare un quadro sintetico generale dei servizi richiesti dall'Amministrazione. Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere inoltre riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone mensile di ciascun servizio proposto. In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere riportata una tabella in cui viene indicata, per ogni area omogenea, la superficie netta per le attività previste di pulizia ordinaria, integrativa e aggiuntiva. Per gli eventuali "altri servizi" a Canone ordinati, il Fornitore deve indicare il dettaglio delle quantità necessarie alla determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica.

b)- Altro

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

2.2.3. SEZIONE ECONOMICA

In tale Sezione del Piano Dettagliato delle Attività, il Fornitore deve indicare i corrispettivi e le modalità di determinazione degli stessi.

In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive remunerate attraverso un Canone mensile e l'eventuale importo a consumo "ICS" stanziato per la remunerazione delle Attività a Richiesta.

2.2.4. SEZIONE GESTIONALE

In tale sezione del Piano Dettagliato Attività, per ogni immobile o insieme di immobili, il Fornitore deve riportare, al minimo, il Calendario lavorativo in base a quanto di seguito indicato:

- è riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Amministrazione. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con i responsabili di Uffici/Strutture/Unità organizzative indicate dall'Amministrazione stessa per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste. In
-
- conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, compreso il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

2.3. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, può entro il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, comunicando per iscritto l'accettazione del PDA, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa penale.

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività, oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano Dettagliato delle Attività e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

Le osservazioni al Piano Dettagliato delle Attività possono essere relative a tutte le sezioni dello stesso.

E' compito del Supervisore verificare che all'interno di tutte le sezioni del Piano Dettagliato delle Attività siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico. Il Piano Dettagliato delle Attività approvato, redatto in duplice copia e firmato per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura.

2.4. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)

Dopo aver valutato ed approvato il Piano Dettagliato delle Attività, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura, di durata complessiva da un minimo di 12 (dodici) mesi a un massimo di 36 (trentasei) mesi con il quale l'Amministrazione ordina per ogni immobile i servizi indicati nel PDA.

L'OPF, che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore, deve essere formalizzato secondo quanto stabilito in Convenzione e deve essere elaborato secondo il modello di cui all'Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico.

La compilazione dei campi previsti nel fac-simile del modulo è da ritenersi obbligatoria, pena la non validità dell'Ordinativo ed il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza, ossia quella del primo servizio ordinato.

All'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere allegato il Piano Dettagliato delle Attività, controfirmato anch'esso dalle parti.

Su indicazione dell'Amministrazione, può essere riportato nell'OPF l'importo a consumo "ICS" per le Attività a Richiesta remunerati attraverso un corrispettivo Extra Canone - rif. Paragrafo 2.4.1.

I singoli Ordinativi Principali di Fornitura ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri e servizi attivati.

L'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione non può essere comunque superiore a 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF stesso. La data di inizio dell'erogazione dei servizi deve tenere in considerazione le esigenze di ciascun immobile in uso all'Amministrazione, specie quelle in cui vi sono orari di apertura al pubblico. In ogni caso la data di inizio dell'erogazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al Paragrafo 2.6.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi daranno luogo alla relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordinativo Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto al Paragrafo 2.5.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OPF entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione scritta di accettazione da parte della medesima Amministrazione del PDA, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi oggetto del PDA e della

relativa RPF, senza che ciò comporti alcun onere a carico dell'Amministrazione Richiedente nei confronti del Fornitore.

Si precisa che, in ogni caso, l'Amministrazione non può procedere all'emissione dell'OPF se il Fornitore non ha precedentemente prodotto la cauzione definitiva, di spettanza dell'Amministrazione, di cui alla Convenzione.

2.4.1. IMPORTO A CONSUMO "ICS"

L'importo a consumo "ICS" è l'importo destinato alla copertura finanziaria delle Attività a Richiesta di cui esige l'Amministrazione e viene utilizzato durante il corso di validità dell'Ordinativo Principale di Fornitura attraverso l'emissione di Ordini di Attività.

Tale importo può essere stanziato:

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

L'importo "a consumo", anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale importo può essere integrato attraverso Atto aggiuntivo all'OPF.

Nel caso in cui l'Amministrazione non indichi tale importo nell'Ordinativo Principale di Fornitura, la singola Attività a Richiesta di cui esige e che prevede la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone può essere erogata solo a seguito dell'emissione di un Atto Aggiuntivo all'OPF e della conseguente e corrispondente emissione di un Ordine di Attività.

2.5. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF)

L'Ordinativo Principale di Fornitura può essere modificato/integrato tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, per variazioni che conseguentemente comportino modifiche/integrazioni al Contratto di Fornitura, di seguito indicate in via esemplificativa:

- qualora l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi;
- qualora intervenga, su richiesta dell'Amministrazione, la modifica della consistenza degli immobili (ad esempio attivazione di servizi per edifici diversi da quelli di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura);
- qualora l'Amministrazione intenda apportare variazioni al calendario lavorativo presso uno o più immobili;
- qualora l'Amministrazione intenda stanziare un importo a consumo "ICS" o aumentare l'importo a consumo "ICS" già stanziato qualora sia stato esaurito;
- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione dell'immobile/gruppo di immobili o parte di esso/essi;
- qualora l'Amministrazione intenda procedere alla dismissione di uno o più immobili o di parte di uno o più immobili.

Gli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura (rif. Appendice 3 al Capitolato tecnico) possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione. L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del Contratto di Fornitura. Pertanto eventuali successivi Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, emessi obbligatoriamente entro la data di scadenza della Convenzione, attivano servizi che avranno la medesima data di scadenza del primo servizio attivato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

L'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura implica la necessità di aggiornamento anche del Piano Dettagliato delle Attività che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

2.5.1. MODALITÀ DI EMISSIONE DELL'AA-OPF

Qualora nel corso della durata dell'OPF si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui al precedente Paragrafo, l'Amministrazione contraente dovrà trasmettere al Fornitore una "Richiesta di Variazione" (di seguito RdV) secondo il modello riportato nell'Appendice 5 al presente Capitolato.

Il Fornitore entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della RdV, dovrà trasmettere all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto alle variazioni oggetto della richiesta sotto forma di un fac-simile di Atto Aggiuntivo unitamente alle nuove versioni/integrazioni del PDA.

L'Amministrazione dopo aver verificato ed approvato la documentazione trasmessa dal Fornitore, potrà emettere un "Atto aggiuntivo". Tali documenti diventano parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso.

2.6. VERBALE DI CONSEGNA

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

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e 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, rif. Appendice 5 al presente Capitolato, prevede le seguenti sezioni:

- Sezione 1: attestazione della presa in consegna dei beni/immobili;
- Sezione 2: organizzazione del Fornitore;
- Sezione 3: subappalto.

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

Al Verbale di consegna, deve essere allegato il primo Programma Operativo delle Attività redatto secondo quanto specificato al Paragrafo 5.1.1.

Il Verbale di Consegna si compone delle seguenti sezioni:

a)- 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 della consistenza dei beni/immobili dell'Amministrazione, presi in carico dal Fornitore.

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

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

b)- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

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

c)- 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 dal Disciplinare di gara, dovrà indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo Principale di Fornitura, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e specificate nella Convenzione. L'autorizzazione al subappalto verrà richiesta dal Fornitore alla Città Metropolitana di Milano prima della redazione del Verbale di Consegna, che, invece, conterrà soltanto i servizi ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati.

3. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa deve essere costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali dedicate alla gestione della Convenzione e dei Servizi.

Da parte del Fornitore:

- **il Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e di tutte le Amministrazioni, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- a)- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale del Lotto di riferimento;
- b)- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura;
- c)- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- d)- processo di fatturazione;
- e)- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- f)- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

- **il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, 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'Ordinativo Principale di Fornitura, negli eventuali Atti Aggiuntivi e negli Ordini di Attività.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- a)- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi;
- b)- emissione delle fatture;
- c)- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- d)- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- e)- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

Da parte dell'Amministrazione:

- **il Supervisore**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore, oltre all'approvazione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, del relativo Piano Dettagliato delle Attività e degli Ordini di Attività, viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti. Il Supervisore, altresì,

autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e a Richiesta. Il Supervisore nomina/individua i responsabili che, per ogni immobile, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi. Tali nominativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività.

Il Supervisore coincide con il Direttore dell'Esecuzione nominato dalle singole Amministrazioni.

3.2. STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico, nel Piano Dettagliato delle Attività e concordati con l'Amministrazione.

Al servizio dovrà essere adibito esclusivamente personale qualificato, la cui età non dovrà, in alcun caso, essere inferiore o superiore ai limiti stabiliti dalla legge o dai contratti di lavoro di categoria.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome.

Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nell'Unità di Gestione. Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Amministrazione prima della presa in servizio dell'operatore.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce alle singole Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione Contraente e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Amministrazioni Contraenti non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.

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

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, nel rispetto dei trattamenti minimi salariali inderogabili previsti dal CCNL applicato, ivi comprese le

assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL stesso.

L'Amministrazione rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

3.2.1. DIVISE DEL PERSONALE

Il personale adibito al servizio deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.

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

3.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture dell'Amministrazione e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte dell'Amministrazione. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte dell'Amministrazione.

3.2.3. FORMAZIONE

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale.

I corsi di formazione devono essere pertanto mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio.

Relativamente ai Servizi oggetto della presente Convenzione, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze;
- su procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la

corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;

- quant'altro necessario.

Il Fornitore è obbligato a rendere tracciabile all'Amministrazione contraente, nonché al Soggetto Aggregatore, la formazione effettuata nei confronti dei lavoratori impiegati nel servizio.

4. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

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

- Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive;
- Attività a Richiesta.

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

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Dettagliato delle Attività, approvate dall'Amministrazione e pianificate nel tempo all'interno del Programma Operativo delle Attività – rif. Paragrafo 5.1.1., in accordo con il Supervisore. Pertanto tali attività diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore.

4.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA

Le Attività a Richiesta vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal Supervisore;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Per quanto attiene le Attività a Richiesta, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa sotto forma di proposta di un Ordine di Attività - rif. Appendice 4 al Capitolato, compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa Amministrazione.

Il preventivo contenuto nella proposta di Ordine di Attività deve essere redatto utilizzando i Prezzi predefiniti delle Attività a Richiesta dei vari servizi, i Prezzi dei Listini e i Prezzi della manodopera al netto dei ribassi offerti.

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari vanno compensati con i Prezzi indicati nei Listini DEI al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Attività così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di Attività possa farsi fronte con l'importo a consumo "ICS" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività compensate con un corrispettivo Extra Canone.

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Attività così come redatto dal Fornitore e lo invia al Fornitore stesso. Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto Aggiuntivo all'OPF di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del Fornitore e ad inviare conseguentemente l'Ordine di Attività.

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

Gli Ordini di Attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle Attività a Richiesta compensate con un Extra Canone.

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

Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'Ordine di Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito di consuntivo calcolato come sopra.

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

5. SERVIZI GESTIONALI

I servizi gestionali sono i seguenti:

1. Pianificazione e programmazione delle attività
2. Gestione ordini di Attività a Richiesta
3. Gestione del Call Center

5.1. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nell'ambito di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività operative dei servizi attivati (schedulazione temporale delle singole attività previste) con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle attività in corso di esecuzione e che devono essere eseguite nel periodo di riferimento e della verifica delle stesse.

Il Gestore del Servizio, per conto del Fornitore, deve quindi provvedere ad organizzare l'esecuzione delle attività relativi ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA) - rif. Paragrafo 5.1.1, e, su richiesta della singola Amministrazione Contraente, a darne riscontro periodico attraverso l'eventuale redazione del Verbale di Controllo - rif. Paragrafo 5.1.2.

5.1.1. PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Nella redazione del Programma Operativo delle Attività il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

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

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

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

- Attività Ordinarie, Integrative ed Aggiuntive previste nel Piano dettagliato delle Attività;
- Attività a Richiesta inseribili nel POA ovvero quelle attività autorizzate dal Supervisore con Ordini di Attività, la cui esecuzione è programmata nel periodo di riferimento del POA.

Il Programma Operativo delle Attività consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Supervisore, con un anticipo di 5 gg lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale.

L'aggiornamento del Programma deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato.

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

La consegna bimestrale deve essere effettuata via e-mail, via fax, via brevi manu e/o secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica.

5.1.2. VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedulate nel Programma Operativo delle Attività, su richiesta della singola Amministrazione Contraente, può risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 3 (tre) giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Supervisore.

Se richiesto, il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il Programma Operativo con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente. E' compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il Supervisore ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

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

5.1.3.MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

5.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ A RICHIESTA

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività a Richiesta che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

5.2.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione degli Ordini di Attività (ODA);
- monitoraggio del livello di erosione dell'importo forfetario a consumo.

Il gestore del Servizio deve predisporre gli ODA secondo il processo descritto al Paragrafo 4.2.

Gli ODA consentono, a fine periodo, la fatturazione delle attività a richiesta.

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

5.2.2.MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

5.3. GESTIONE DEL CALL CENTER

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

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

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

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

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

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

5.3.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE

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

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

- a)- richieste di intervento;
- b)- ricezione Ordini di Attività;
- c)- chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività;
- d)- chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- e)- informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
- f)- solleciti;
- g)- reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il Servizio di Pulizia dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di operatività su richiesta dell'Amministrazione, è possibile l'attivazione del Call Center anche in orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax e mail.

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;

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

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

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

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale compreso tra i 6 e i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo "a" richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, una proposta di Ordine di Attività che diviene il documento operativo per la gestione delle attività, così come descritto al Paragrafo 4.2

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e d'urgenza, e per la redazione della proposta di Ordine di attività, si applicano le relative penali.

5.3.2. TRACKING RICHIESTE

Il Fornitore deve tenere traccia di tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al Paragrafo 5.3.1 (a, b, c, d, e, f, g).

Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

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

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

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

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

	richiesta l'attività; - stato della Richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità; - numero progressivo assegnato alla Richiesta
b) Ricezione Ordini di Attività	- data e ora della ricezione dell'Ordine ; - numero progressivo della Richiesta di attività a cui è associato l'ordine pervenuto
c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento
d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione
e) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive 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
f) Solleciti	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - numero progressivo dell'attività sollecitata
g) Reclami	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo

5.3.3.MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

6. SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

I Servizi di pulizia e Igiene Ambientale oggetto dell'appalto sono costituiti da:

- Servizio di Pulizia
- Servizio di Disinfestazione.

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei relativi Paragrafi, vengono definite le attività previste dal servizio, le loro modalità di esecuzione e i corrispettivi del servizio sotto forma di Canone mensile o di corrispettivo Extra Canone.

6.1. SERVIZIO DI PULIZIA

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

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- *Attività Ordinarie*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, relative alla pulizia delle Aree omogenee da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni di seguito riportate;
- *Attività Integrative*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, richiesto dall'Amministrazione per particolari esigenze;
- *Attività Aggiuntive*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative ad attività specifiche non comprese tra le Attività Ordinarie ma da effettuarsi con una determinata periodicità minimo semestrale;
- *Attività a Richiesta*, compensate attraverso un corrispettivo Extra Canone, costituite da attività non programmabili che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

6.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

In fase di definizione del Piano Dettagliato delle Attività, le Amministrazioni devono scegliere lo **standard di pulizia tra i quattro previsti, denominati A, B, C e D**, come specificati nell'Appendice 7. Ad ogni standard corrispondono una serie di attività e frequenze di esecuzione diversificate per aree omogenee.

Le Amministrazioni sono libere di scegliere lo standard più idoneo alle proprie esigenze, fatta salva la possibilità di personalizzare gli standard per particolari esigenze, aumentando le frequenze delle attività già previste e introducendo nuove attività, utilizzando le Attività Integrative e le Attività Aggiuntive; non è consentita, invece, la diminuzione delle attività e delle frequenze.

Gli standard sono combinabili tra loro anche per lo stesso immobile.

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite nell'Appendice 7 le attività pianificate da eseguire e le relative frequenze.

Nella tabella seguente vengono individuate le aree omogenee e gli ambienti che comprendono:

Aree Omogenee	Ambienti costituenti le aree omogenee
<i>Area tipo 1 - Uffici dirigenziali/di rappresentanza</i>	<i>Uffici</i>
<i>Area tipo 2 – Uffici non dirigenziali</i>	<i>Uffici</i>
<i>Area tipo 3 – Spazi Connettivi</i>	<i>Atri, corridoi, pianerottoli, scale</i>
<i>Area tipo 4 - Servizi igienici</i>	<i>Bagni (comprese docce) ed antibagni</i>
<i>Area tipo 5 – Aree Tecniche</i>	<i>Ripostigli, archivi morti, locali tecnici</i>
<i>Area tipo 6 - Sale polifunzionali</i>	<i>Sale riunioni, sale convegni, aule formazione/corsi, sale cinematografiche,</i>

	<i>biblioteche</i>
<i>Area tipo 7- Guardiole</i>	
<i>Area tipo 8 – Spogliatoi</i>	
<i>Area tipo 9 – Altri locali</i>	<i>Magazzini, officine, autorimesse</i>
<i>Area tipo 10 – Palestre</i>	
<i>Area tipo 11 – Area rifiuti</i>	
<i>Area tipo 12 – Aree esterne</i>	

Per eventuali altre tipologie di ambienti presenti nell'immobile, ma non previsti nelle schede tecniche, l'Amministrazione può procedere per analogia scegliendo la scheda tecnica dell'ambiente assimilabile.

6.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE

La singola Amministrazione, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere Attività Integrative (rif. Appendice 8 del presente Capitolato), ovvero specifiche attività, già previste tra le Attività Ordinarie con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse. Le maggiori frequenze richieste sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

6.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

La singola Amministrazione ha la possibilità di richiedere Attività Aggiuntive ovvero attività periodiche, non comprese nell'Appendice 7 al presente Capitolato, richieste dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore con frequenza minima semestrale. L'elenco di tali attività è riportato nell'Appendice 8 del presente Capitolato.

Inoltre la singola Amministrazione può richiedere, quale Servizio Aggiuntivo, il Presidio di Pulizia secondo le specifiche indicate nel successivo Paragrafo 7.1.

Le Attività Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

6.1.4. ATTIVITÀ A RICHIESTA

Sono da considerarsi Attività a Richiesta tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e quindi non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare Ordine di Attività espressamente autorizzato dal Supervisore.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione.

Nell'Appendice 8 del presente Capitolato viene indicato un elenco di Attività a Richiesta per le quali è stato determinato un Prezzo unitario.

Le Attività a Richiesta saranno remunerate con un corrispettivo Extra Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

6.1.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività dei locali interessati. E' cura del Supervisore comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività e in sede di programmazione esecutiva delle attività; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento di ciascun immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce

orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel Piano Dettagliato delle Attività.

L'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività e nei relativi Programmi Operativi delle Attività.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate;
- frequenza delle operazioni;
- organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato;
- impiego di manodopera specializzata;
- attrezzature, macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza".

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, etc..

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

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

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini allegati al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

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

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati.

Sono esclusi dal Servizio di Pulizia mobili ed arredi delle aree omogenee "uffici di rappresentanza", "uffici dirigenziali" e "uffici non dirigenziali" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al rifornimento, nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario (sapone liquido, carta igienica, carta asciugamani, etc.) messo a disposizione dall'Amministrazione, oppure a proprio carico qualora l'Amministrazione abbia attivato il relativo Servizio Aggiuntivo ("Fornitura del materiale igienico-sanitario").

Devono essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel Piano Dettagliato delle Attività in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune.

Il Fornitore dovrà, con la frequenza prevista dallo standard attivato, svuotare i cestini/contenitori portarifiuti collocati in tutti gli ambienti per cui è richiesta l'esecuzione del servizio di pulizie.

Il materiale asportato dovrà essere differenziato e suddiviso in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottate dal Comune in cui è erogato il servizio, e conferito all'interno di appositi contenitori negli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti. In caso di mancanza di tali spazi il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli appositi contenitori anche per grossi volumi.

Gli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti o eventuali contenitori, dovranno essere svuotati nel rispetto delle prescrizioni, delle frequenze e degli orari previsti da ogni singolo Comune mediante conferimento al piano stradale di sacchi e/o contenitori vari. E' a carico del Fornitore la pulizia dell'area dopo l'avvenuto ritiro dei rifiuti e il riposizionamento di eventuali contenitori/bidoni.

Sono a carico del Fornitore le eventuali sanzioni per errata esposizione dei sacchi e/o dei cassonetti.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dall'Amministrazione per la spolveratura a secco di opere artistiche.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

6.1.5.1 SPECIFICHE TECNICHE

Si riportano di seguito le specifiche di alcune delle attività che devono essere svolte:

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco. Deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi;

- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- la disinfezione di bagni, spogliatoi e punti ristoro etc. deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

6.1.5.2 DETERGENTI E MATERIALI VARI

Il Fornitore durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene". In particolare:

- i prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) individuati al capitolo 6, punto 6.1 Specifiche tecniche; Il rispetto del suddetto requisito deve essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso l'Amministrazione.

Il Fornitore deve, unitamente al PDA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti detergenti che fornirà indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A all'allegato del DM 24 maggio 2012, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8.

Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni. Il Fornitore, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel Europeo né delle altre etichette ambientali come sopra specificate, dovrà presentare, qualora richiesto, all'Amministrazione un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi;

- i prodotti disinfettanti devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) individuati al capitolo 6, punto 6.2 Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici e dei detergenti superconcentrati.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso l'Amministrazione. Il Fornitore deve, unitamente al PDA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti superconcentrati, disinfettanti o per usi specifici che fornirà indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute per i prodotti disinfettanti, percentuale di sostanza attiva per i prodotti superconcentrati. Inoltre, in relazione a ciascun prodotto, deve sottoscrivere, sulla base dei dati resi dai produttori o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti stessi, la dichiarazione di cui all'Allegato B all'allegato del DM 24 maggio 2012 per attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi.

Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.

Il Fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, deve fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali ha compilato la dichiarazione di cui all'allegato B.

L'amministrazione può richiedere all'aggiudicatario provvisorio per uno o più dei prodotti in elenco, anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità ai criteri ambientali minimi.

Qualora sia prevista l'attivazione aggiuntiva della fornitura di prodotti di carta tessuto forniti (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso etc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta.

Il rispetto del requisito deve essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso l'Amministrazione. Il Fornitore deve, unitamente al PDA, presentare l'elenco dei prodotti che fornirà indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti in carta tessuto non presunti conformi, la conformità ai requisiti previsti deve essere assicurata secondo le modalità definite dall'art. 68 del codice dei contratti pubblici in relazione ai criteri previsti dall' Ecolabel europeo richiamato.

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

Il Fornitore deve produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati per le esigenze di sanificazione e detergenza (e per altri scopi, per esempio ceratura delle superfici) durante il periodo di riferimento, indicando per ciascun prodotto, produttore e nome commerciale del prodotto, quantità di prodotto utilizzata. La relazione deve essere accompagnata da opportune prove documentali, su richiesta dell'amministrazione contraente.

6.1.6.MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per la remunerazione delle attività del Servizio di Pulizia è costituito dal pagamento di un Canone, per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive, e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività A Richiesta, la cui determinazione è descritta nei successivi Paragrafi.

6.1.6.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

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

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

Il Canone mensile per le Attività Ordinarie (C_{AO}) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- tipologia di Standard prescelto;
- mq di superficie netta per area omogenea;
- prezzi unitari offerti;
- eventuale incremento per Servizio di Pulizia da erogarsi per 6 o 7 giorni alla settimana;
- numero di mesi di erogazione del servizio.

Pertanto il **Canone mensile per le Attività Ordinarie (C_{AO})** è calcolato come segue:

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

dove:

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

n = numero di aree omogenee oggetto del servizio;

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

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

s_i = fattore correttivo per esecuzione attività giornaliera per più di 5 giorni a settimana (s_i = 1 per 5gg, s_i = 1,08 per 6gg, s_i = 1,26 per 7gg).

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

L'eventuale **Canone mensile per le Attività Integrative (C_{AI})** è calcolato come:

$$C_{AI} = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

n = numero di attività

r_i = numero di interventi annui previsti per l'i-esima Attività Integrativa

q_i = quantità di riferimento per la i-esima attività (es. metri quadri, ore)

p_i = prezzo predefinito dell'i-esima Attività Integrativa, al netto del ribasso offerto.

Esempio 1 (CANONE ATTIVITA' ORDINARIE)

Si ipotizzi di avere un immobile di 2.000 metri quadrati, di cui 1000 destinati ad uso Uffici non dirigenziali, 100 a Uffici dirigenziali, 140 a Servizi Igienici, 600 a Spazi Connettivi, 20 a Aree tecniche, 140 a Palestre. Le attività verranno erogate 6 giorni alla settimana per 11 mesi l'anno; il Canone per le Attività Ordinarie sarà determinato come segue:

$$CAO = [11 * (A * 1000 * 1,08 + B * 100 * 1,08 + C * 140 * 1,08 + D * 600 * 1,08 + E * 20 * 1,08 + F * 140 * 1,08)] / 12$$

A = €/mq per l'area omogenea "Uffici non dirigenziali" al netto del ribasso offerto;

B = €/mq per l'area omogenea "Uffici dirigenziali" al netto del ribasso offerto;

C = €/mq per l'area omogenea "Servizi Igienici" al netto del ribasso offerto;

D = €/mq per l'area omogenea "Spazi Connettivi" al netto del ribasso offerto;

E = €/mq per l'area omogenea "Aree tecniche" al netto del ribasso offerto;

F = €/mq per l'area omogenea "Palestre" al netto del ribasso offerto;

ESEMPIO 2 (CANONE ATTIVITA' INTEGRATIVE)

Si supponga che l'Amministrazione ritenga necessario prevedere una "Detersione della Pavimentazione" ulteriore da eseguirsi tre volte a settimana su 30 mq di pavimentazione, corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana). Pertanto il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

$$C_{AI} = \frac{30 * 156 * X}{12}$$

X = €/mq per la "Detersione della Pavimentazione" al netto del ribasso offerto.

L'eventuale **Canone mensile per le Attività Aggiuntive (C_{AA})** è calcolato come segue:

$$C_{AA} = \frac{(O_{pr} \times P_{pr}) + \sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

O_{pr} = numero di ore annue di Presidio di Pulizia richieste di cui al precedente Paragrafo 7.1.

P_{pr} = costo orario mano d'opera al netto del ribasso offerto (rif. Allegato Prezzi)

n = numero di attività

r_i = numero di interventi annui previsti per l'i-esima Attività Aggiuntiva

q_i = quantità di riferimento per la i-esima Attività Aggiuntiva (es. metri quadri, ore)

p_i = Prezzo predefinito dell'i-esima Attività Aggiuntiva, al netto del ribasso offerto.

ESEMPIO 3 (CANONE ATTIVITA' AGGIUNTIVE)

Si supponga che l'Amministrazione abbia bisogno dell'attività di Presidio per 2100 ore annue (2 operatori per 1050 ore annue); inoltre, posseda degli ascensori (superficie degli ascensori = 30 mq) e quindi ritenga necessario prevedere una "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" tre volte a settimana, corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana). Pertanto il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

X = €/ora per l'attività di Presidio al netto del ribasso offerto secondo le modalità indicate al Paragrafo 10.3.1.

Y = €/mq per la "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" al netto del ribasso offerto.

6.1.6.2. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA

Le Attività a Richiesta sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi predefiniti del servizio e ai Listini (in caso di eventuali noli di attrezzature) indicati all'Allegato al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

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

6.2. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio, comprendente Attività Ordinarie e a Richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e muridi e insetti, che possono pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici e degli ambienti accessori.

Dovranno essere eseguite, su richiesta dell'Amministrazione, le seguenti tipologie di attività:

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

6.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

Di seguito vengono riportate le specifiche delle Attività Ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti.

La periodicità e la stagionalità degli interventi, se non specificata all'interno dell'Appendice 9, è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e nel seguito dettagliate.

Specifiche dell'attività di derattizzazione

Ispezione:

verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di muridi e ratti all'interno degli immobili secondo le norme di "rat proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore deve illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che descrive, inoltre, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

Installazione contenitori esca e trappole:

i contenitori esca devono essere in plastica stampata robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori devono essere inaccessibili a bambini e ad animali "no target". Devono essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza offerti in comodato d'uso all'amministrazione. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione. Le esche devono essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

Le trappole al collante o meccaniche devono essere idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole devono essere segnalate e numerate, riportate su apposita mappa fornita dall'ente. Il servizio di monitoraggio deve essere effettuato con cadenza mensile.

I contenitori e le trappole devono essere installati presso tutti gli ambienti in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti.

Negli spazi interessati sono compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

Il numero ed il posizionamento dei contenitori-esca e delle trappole deve essere indicato e chiaramente motivato nella relazione successiva all'ispezione.

NB: deve essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno a 1/75 mq e il numero di trappole previste non può essere superiore al numero di contenitori-esca.

Controllo e Monitoraggio:

verifica visiva mensile, per individuare eventuale presenza di muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento devono essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte

Ispezione:

verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili da artropodi infestanti secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore deve illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che descrive, inoltre, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio;

Istallazione trappole:

applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, che devono essere segnalate e numerate ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'amministrazione. Attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini;

NB: deve essere posizionato un numero di trappole pari almeno a 1/50 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, e 1/100 mq di aree esterne e giardini;

Controllo e Monitoraggio blatte:

l'attività di controllo e monitoraggio consiste nella verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti(pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)

Istallazione trappole e esche:

gli interventi devono essere effettuati fornendo all'Amministrazione esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

NB: deve essere posizionato un numero di trappole e esche pari almeno a 1/150 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi

Interventi antilarvali:

applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di bacillus thuringensis israeliensis– regolatori di crescita diflubenzuron,pyriproxyfen

da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini;

Interventi aduaticida:

da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o Piretroidi (Flowable) o in formulazione a base acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da Mosche

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

le trappole devono essere fornite, istallate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole sono numerate e riportate in pianta.

NB: deve essere istallata almeno una lampada per una superficie di 60 mq.

Controllo lampade e sostituzione collante:

il Controllo e la sostituzione dei collanti deve essere effettuato con cadenza mensile.

Specifiche dell'attività di trattamento deterrente da rettili

Deposizione di disabitante:

attività da eseguirsi unicamente negli spazi esterni all'edificio tramite la granulare. Il prodotto costituisce una barriera olfattiva per allontanare i rettili e deve essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono consigliati massimo due interventi periodo primaverile/estivo.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da processionarie del pino

Intervento principale:

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

Intervento secondario:

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

6.2.2. ATTIVITÀ A RICHIESTA

Le Attività a Richiesta sono costituite dagli interventi di bonifica di seguito specificati e necessari solo in casi di infestazione.

Intervento di derattizzazione con rodenticidi

Se dalle attività programmata di controllo risulta che le esche sono state mangiate o ci sono catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, etc.

Devono essere eseguiti 3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Disinfestazione - bonifica da blatte

Se dalle attività programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati: applicazione prodotti in gel a base di imidacloprid, fipronil, abamectina.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)

Se dalle attività programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato: irrorazione di p.m.c. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati e regolatori di crescita.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di posizionamento e sostituzione trappole e esche. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Disinfestazione – bonifica da mosche

Solo nel caso in cui la infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c. a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi flowable o base acqua.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

6.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE E PRODOTTI

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, deve essere fornito all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c. utilizzati, il Lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

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

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

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, devono essere fornite all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere accompagnati dalla scheda di sicurezza che ne descriva modalità di utilizzo e possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

I prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui al Paragrafo 6.2 dell'allegato al DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012). Il rispetto dei requisiti è comprovato secondo le modalità di verifica riportate nello stesso Decreto.

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

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il Supervisore, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel PDA e/o su segnalazione del Supervisore.

6.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

6.2.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso un Canone mensile.

Tale Canone è determinato in funzione:

- delle tipologie di attività scelte dall'Amministrazione e specificate nel POA;
- dei relativi Prezzi predefiniti ribassati in sede di offerta economica.

Pertanto il Canone mensile è calcolato come segue:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times c_i)}{12}$$

dove:

P_i = prezzo unitario annuo per la tipologia di attività "i" scelta al netto del ribasso offerto;
 c_i = consistenze relative all'i-esimo tipo di attività scelta.

Esempio

Nel caso sia richiesta l'attività di derattizzazione da eseguirsi su 1000 mq, l'attività di disinfestazione da zanzare da eseguirsi per 500 mq di area esterna e l'attività di disinfestazione da processionarie del pino da eseguirsi su 10 piante, il Canone è così calcolato:

$$C = [(A \times 1000) + (B \times 500) + (C \times 10)]/12$$

dove:

A = € /mq sup. da trattare/anno al netto del ribasso;

B = € /mq sup. area esterna/anno al netto del ribasso;

C = € /pino/anno al netto del ribasso.

6.2.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITA' A RICHIESTA

Il corrispettivo per la remunerazione delle Attività a Richiesta del servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone, utilizzando i prezzi predefiniti di cui all'Allegato al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

7. SERVIZI AGGIUNTIVI

I Servizi Aggiuntivi oggetto dell'appalto sono costituiti da:

- Presidio di pulizia
- Fornitura di materiale igienico sanitario

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei relativi Paragrafi, vengono definite le attività previste dal servizio, le modalità di esecuzione delle stesse e i corrispettivi del servizio.

7.1. PRESIDIO DI PULIZIA

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

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

L'Amministrazione può definire il numero del personale di Presidio di Pulizia e l'orario di presidio in funzione delle proprie necessità.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio non può svolgere attività programmate di pulizia comprese nel Canone.

Tali attività sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al successivo Paragrafo 8.3.2.

7.2. FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO-SANITARIO

Per fornitura del materiale igienico-sanitario si intende la fornitura del materiale quale carta igienica, asciugamani in carta o tessuto, liquido lavamani, sacchetti igienici, copri-wc, ecc. in base alle effettive esigenze tipologiche di ciascuna Amministrazione.

L'attivazione di tale attività aggiuntiva pone a carico del Fornitore l'onere di sostituire, all'avvio del Servizio di pulizia, tutti i relativi dispenser, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva in ogni caso di richiedere la sostituzione di quel materiale di consumo che dovesse risultare di qualità scadente e non rispondente alle proprie richieste.

Si richiama quanto precisato al Paragrafo 6.1.5.2.

Tale attività è remunerata con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al successivo Paragrafo 8.3.2.

8. PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato "Prezzi" al Disciplinare secondo il seguente ordine:

- i Prezzi predefiniti dei servizi;
- il dettaglio dei Listini DEI "Prezzi informativi dell'edilizia";
- la modalità di applicazione dei corrispettivi della mano d'opera.

I Prezzi indicati nell'Allegato sono al netto dell'IVA.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

8.1. PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell'Allegato "Prezzi" al Disciplinare, ribassati in sede di offerta economica.

Tali Prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:

- i canoni mensili dei seguenti servizi:
 - Servizio di Pulizia
 - Servizio di Disinfestazione
- i corrispettivi Extra Canone relativi ai servizi di Pulizia e Disinfestazione, laddove previsti Prezzi predefiniti per Attività a Richiesta.

Si evidenzia che i prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della procedura resteranno fissi ed invariabili per tutta la durata della Convenzione. Si richiama in tal senso quanto disposto dall'art. 106 comma 1 lett. A) del D.Lgs. 50/2016 e precisamente "per i contratti relativi a servizi e fornitura stipulati dai soggetti aggregatori restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1 comma 511 della L. 28/12/2015 n. 208".

8.2. LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA

I listini editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia" al netto dei ribassi effettuati in sede di Offerta dovranno essere utilizzati per il computo dei soli "noli" di attrezzature e automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle Attività a Richiesta relative ai servizi attivati.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a Canone, il valore dell'attività deve comunque essere quella del Canone previsto nella Convenzione.

I Prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del Supervisore, al netto del ribasso offerto.

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

8.3. CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI AGGIUNTIVI

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

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

- del corrispettivo relativo ad attività programmate Integrative, Aggiuntive e a Richiesta per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione euro/ora.

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

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

Esempio

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

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

8.3.2. SERVIZI AGGIUNTIVI

Il costo della mano d'opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione dei corrispettivi relativi ai seguenti servizi:

- Servizio di Presidio di Pulizia;
- Fornitura di materiale igienico-sanitario.

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Si precisa che:

- Per il Servizio di Presidio di Pulizia il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (costi generali e utile d'impresa);
- Per la Fornitura di materiale igienico-sanitario **la percentuale non ribassabile è pari al 4%.**

Pertanto il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica al:

- 28,70% per il Servizio di Presidio di Pulizia;
- 24,70% (28,70% - 4%) per la Fornitura di materiale igienico-sanitario.

Esempio

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto per la Fornitura di materiale igienico sanitario in sede di offerta è pari al 15%, il Prezzo euro\ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + (CM * 0,04) + [CM * 0,247 * (1 - 0,15)]$$

9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il controllo del livello di servizio effettuato da ciascuna Amministrazione contraente, sia direttamente mediante propri incaricati sia in contraddittorio con il Gestore del Servizio designato dal Fornitore, ha lo scopo di verificare l'efficacia dei servizi in termini di qualità resa e di accertare, al contempo, la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

9.1. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Con riferimento al servizio di pulizia, i controlli del livello del servizio si differenziano a seconda delle modalità esecutive nelle due seguenti tipologie:

- Verifica dell'efficacia del servizio secondo un rapporto tra livello atteso e livello rilevato (Tipo A): 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 nell'esecuzione delle prestazioni (Tipo B): tale sistema è volto a misurare, a seguito di ispezioni, la regolarità e la puntualità dell'esecuzione delle prestazioni c.d. periodiche (con frequenza quindicinale, mensile, bimestrale, semestrale, annuale).

Le attività di controllo verranno pianificate dall'Amministrazione contraente con una cadenza, per quanto concerne le verifiche di efficacia (Tipo A), non inferiore ai 15 giorni e non superiore al mese, e con cadenza trimestrale con riferimento alle verifiche di puntualità (Tipo B).

L'Amministrazione contraente 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 contraente e dal Gestore del Servizio del Fornitore.

9.1.1. VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree omogenee dagli incaricati dell'Amministrazione contraente con il Gestore del Servizio del Fornitore (o suo delegato).

A tal fine, le aree omogenee individuate nel precedente art. 6.1.1. sono state suddivise in 4 aree di valutazione classificate sulla base del differente livello atteso di efficacia del servizio, come riportato nella seguente tabella:

AREE DI VALUTAZIONE	AREE OMOGENEE CONSIDERATE	LIVELLO ATTESO DEL SERVIZIO
A1	Area 4 (Servizi igienici)	0,90
A2	Area 1 (Uffici dirigenziali/di rappresentanza) – Area 2 (Uffici non dirigenziali) – Area 8 (Spogliatoi)	0,85
A3	Area 3 (Spazi connettivi) – Area 6 (Sale polifunzionali) – Area 7 (Guardiole) – Area 10 (Palestre)	0,80
A4	Area 5 (Aree tecniche) – Area 9 (Altri locali) – Area 11 (Area Rifiuti) – Area 12 (Aree esterne)	0,75

A seguito dei controlli che verranno effettuati su ciascuna area di valutazione secondo le modalità illustrate di seguito, le verifiche di efficacia del servizio avranno esito positivo qualora il livello rilevato del servizio sia pari o superiore al livello atteso di servizio riferito alle singole di aree di valutazione.

Ciascuna area di verifica è costituita da singole Unità di controllo (di seguito UdC) che si intendono costituite da un singolo ambiente o locale (ad esempio: bagno, ufficio, sala riunioni, archivio, scala, corridoio, terrazzo, guardiola, etc.). Al fine della verifica di efficacia del servizio, per ciascun immobile oggetto di valutazione, verrà individuato un campione di UdC per singola area di valutazione che non potrà essere inferiore al 10% del numero di UdC presenti nelle diverse aree all'interno del medesimo immobile. Le parti, prima di effettuare i controlli, individueranno la percentuale delle UdC da verificare (che potrà essere anche diversa per ciascuna area di valutazione), nonché i singoli ambienti che saranno sottoposti ad ispezione.

Si riporta di seguito un esempio di attività di verifica, con riferimento ad un immobile-tipo:

AREA DI VALUTAZIONE	UdC COMPLESSIVE	CAMPIONE %	UdC DA VERIFICARE
A1	10	20%	2
A2	85	15%	13
A3	130	15%	20
A4	37	10%	4

Per l'attività di verifica per ciascuna UdC sottoposta a controllo verrà valutata – a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo – l'eventuale presenza di non conformità/anomalie dovute a:

- Presenza di sporco diffuso sulle superfici di ogni tipo;
- Presenza di depositi di polvere;
- Presenza di impronte sulle superfici vetrate, sui tavoli, ecc.;
- Presenza di orme, di strisce, di macchie sui pavimenti, ecc.;
- Presenza di ragnatele;
- Presenza di residui di sostanze varie;
- Mancata vuotatura dei cestini e sostituzione dei sacchetti porta rifiuti;
- Mancato rifornimento di carta igienica, sapone, asciugamani di carta, ecc.;
- Presenza di macchie ed incrostazioni sul battiscopa e negli angoli;
- Mancato rispetto delle prescrizioni per la raccolta differenziata.

L'attività di controllo effettuata verrà registrata in apposito verbale di verifica che riporterà, per ciascuna tipologia di area di valutazione, il numero delle unità ispezionate ed il relativo esito di ispezione.

Il livello rilevato di qualità del servizio sarà funzione del rapporto tra il numero di UdC risultate non conformi ed il numero totale di unità controllate e verrà calcolato mediante la seguente formula:

$$L_r = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_{tot}}$$

Dove:

L_r = Livello rilevato di qualità del servizio

UdC_{nc} = numero di UdC risultate non conformi

UdC_{tot} = numero di UdC sottoposte a verifica

Laddove, per ciascuna area di valutazione considerata, il livello rilevato di qualità del servizio risulti inferiore al livello atteso, la prestazione si considererà eseguita non in conformità a quanto previsto dal presente capitolato tecnico e sarà di conseguenza applicata la relativa penale di cui al successivo art. 10.1.

Ad esempio, con riferimento all'area di valutazione A1 (servizi igienici), qualora il campione di UdC totale sottoposto a valutazione sia stato pari a 12 e il numero di UdC non conformi a seguito delle verifiche sia risultato pari a 2, il livello rilevato di qualità del servizio sarà pari a 0,83, a fronte di un livello atteso pari a 0,90. In questo caso l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui all'art. 10.1., qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

9.1.2. VERIFICHE DI PUNTUALITA' NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (TIPO B)

L'Amministrazione contraente, mediante propri incaricati, effettuerà ispezioni finalizzate a valutare il rispetto dei programmi operativi così come definiti nel Piano Dettagliato delle Attività proposta dal Fornitore in fase di avvio del servizio per quanto riguarda l'esecuzione delle prestazioni c.d. periodiche (con frequenza superiore a quella settimanale).

L'Amministrazione contraente sceglierà di volta in volta quali attività saranno oggetto di controllo e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il PDA.

Nella verifica di Tipo B il valore atteso di puntualità nell'esecuzione del servizio sarà sempre pari a 1, in quanto la verifica stessa è volta unicamente a determinare se le prestazioni periodiche siano state correttamente ed effettivamente eseguite nelle tempistiche predeterminate.

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni periodiche secondo la cadenza stabilita nel PDA e pertanto in presenza di un livello rilevato del servizio inferiore ad 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale di cui al successivo Paragrafo 10.2.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.1, qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

9.2. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

L'Amministrazione contraente, mediante propri incaricati, effettuerà ispezioni finalizzate a verificare l'attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica programmati dal Fornitore in fase di avvio del servizio.

L'Amministrazione contraente sceglierà di volta in volta quali attività saranno oggetto di controllo e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il programma proposto dal Fornitore.

Per tale verifica il valore atteso di puntualità nell'esecuzione del servizio sarà sempre pari a 1, in quanto la verifica stessa è volta unicamente a determinare se le prestazioni oggetto del servizio siano state correttamente ed effettivamente eseguite nelle tempistiche predeterminate.

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni previste nel programma di intervento proposto dal Fornitore e pertanto in presenza di un livello rilevato del servizio inferiore ad 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale di cui al successivo art. 10.2..

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.1, qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

10. PENALI

Le Penali vengono detratte, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore (Canone relativo alle Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive più eventuale corrispettivo Extra Canone per le Attività a Richiesta).

La detrazione sul corrispettivo mensile totale è data dalla somma di:

- detrazione relativa alle Penali applicate per le attività operative;
- detrazione relativa alle altre Penali per inadempimenti del presente Capitolato.

Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della Penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della Penale stessa.

10.1. PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO

Qualora, a seguito delle verifiche efficacia del servizio di cui al precedente Paragrafo 9.1.1., dovesse risultare che per almeno tre controlli consecutivi il livello rilevato di qualità del servizio fosse inferiore al livello atteso stabilito per ciascuna area di valutazione, l'Amministrazione contraente applicherà a carico del Fornitore le relative penali, calcolate sull'importo del canone mensile per l'espletamento delle attività ordinarie, così come definito nel precedente art. 6.1.6.1., secondo il seguente schema:

AREA DI VALUTAZIONE	DETRAZIONE % SUL CANONE
A1	10%
A2	7%
A3	5%
A4	3%

10.2. ALTRE PENALI

Potranno essere applicate, altresì, Penali da parte dell'Amministrazione contraente e del Soggetto Aggregatore nei casi di seguito previsti:

	INDAEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	MODALITA' DI RISCANTRO	VALORE DELLA PENALE	APPLICAZIONE DELLA PENALE
1	Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data ricevimento RPF e data notifica validità della Richiesta	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
2	Ritardo nel sopralluogo a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data emissione RPF e data sopralluogo congiunto	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
3	Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato delle Attività a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data sopralluogo congiunto e data consegna PDA	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
4	Ritardo nella presentazione del nuovo Piano Dettagliato delle Attività a seguito delle osservazioni dell'Amministrazione	Confronto data invio osservazioni e data consegna nuovo PDA	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
5	Ritardo nell'erogazione dei servizi ordinati	Confronto data indicata nell'OPF e data sottoscrizione	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini	Amministrazione contraente

		Verbale di Consegna	previsti a Capitolato	
6	Ritardo nell'attivazione del Call Center	Simulazioni di accesso al Call Center tramite telefonata	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
7	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza	Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 100,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
8	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza	Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
9	Ritardo nella consegna della Proposta di Ordine di Attività al Supervisore	Confronto tra la data di emissione della proposta di Ordine di Attività	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
10	Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività	Confronto tra la data di consegna del POA e la data prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
11	Ritardo nella consegna all'Amministrazione del Verbale di Controllo (se richiesto dall'Amministrazione)	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data prevista da Capitolato	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
12	Ritardo nella consegna o mancata presentazione all'Amministrazione del Resoconto Annuale	Confronto tra la data di invio del resoconto e la scadenza prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
13	Mancata esecuzione di prestazioni periodiche secondo le tempistiche previste dal PDA	Ispezione di cui al Paragrafo 9.1.2	€ 300,00 per ciascuna prestazione periodica non effettuata	Amministrazione contraente
14	Mancata esecuzione delle prestazioni previste per il servizio di disinfezione secondo i programmi proposti	Ispezione di cui al Paragrafo 9.2	€ 300,00 per ciascuna prestazione non effettuata	Amministrazione contraente
15	Utilizzo di macchinari ed attrezzature non conformi a quelli indicati nel progetto tecnico e nel PDA	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 200,00 per ciascun macchinario od attrezzatura non conforme	Amministrazione contraente
16	Utilizzo di prodotti non conformi a quelli indicati nel progetto tecnico e nel PDA	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 200,00 per ciascun prodotto non conforme	Amministrazione contraente
17	Mancato rispetto delle tempistiche di risposta alle situazioni di emergenza previste nel progetto tecnico	Confronto data/ora segnalazione emergenza e data/ora effettivo intervento	€ 250,00 per ciascun ritardo nell'attivazione delle misure di emergenza	Amministrazione contraente
18	Mancato ripristino delle situazioni di non conformità rilevate a seguito delle verifiche di cui agli artt. 9.1.1. e 9.1.2.	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 250,00 per ciascuna non conformità non ripristinata	Amministrazione contraente
19	Mancata effettuazione dei corsi di formazione secondo la programmazione e le tempistiche previste nel progetto tecnico	Confronto piano di formazione	€ 200,00 per ciascun corso non attivato o attivato in ritardo	Amministrazione contraente

20	Ritardo nella consegna o mancata presentazione al Soggetto Aggregatore della Relazione Finale sull'andamento della Convenzione	Confronto tra la data di invio relazione finale e la scadenza prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
----	--	--	---	----------------------

L'applicazione di tutte le Penali di cui sopra avviene:

- per le somme dovute alle Amministrazioni contraenti mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica;
- per le somme dovute al Soggetto Aggregatore, mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

11. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

11.1. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono remunerate con un Canone mensile che viene pagato dall'Amministrazione al Fornitore.

La fatturazione avviene mensilmente, pertanto il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura relativa al Canone del mese precedente. Ciascuna fattura deve recare l'indicazione del numero di rata e l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Principale di Fornitura, e degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento ed alla stessa deve essere allegato il relativo Verbale di Controllo.

L'importo delle singole rate (canoni) può essere ridotto dall'Amministrazione per compensazione con gli importi determinati dall'applicazione delle penali di cui al Paragrafo 10.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si ritiene accettata.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

11.2. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE

La fatturazione delle attività extra canone avviene mensilmente pertanto, il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura per le attività prestate nel mese precedente. Ciascuna fattura, quale condizione propedeutica al suo pagamento, deve essere accompagnata da un documento riassuntivo delle attività svolte nell'arco del mese di riferimento della medesima fattura relativamente alle prestazioni Extra Canone.

Ciascuna fattura deve altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Principale di Fornitura, degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento e dello/degli Ordine/i di Attività ai quali si riferiscono le attività Extra Canone oggetto di fatturazione.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi alle modifiche richieste dall'Amministrazione a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

12.MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, la Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore, anche tramite soggetti terzi da essa incaricati, ha la facoltà di effettuare verifiche unilaterali in corso d'opera, anche a campione, al fine di accertare il rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato.

13. REPORTISTICA

13.1. REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto annuale. Tale documento deve essere redatto e consegnato secondo le specifiche di cui al Paragrafo seguente.

13.1.1. RESOCONTO ANNUALE

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'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 dell'OPF.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento della Convenzione 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 Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti a Richiesta, ecc..

Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve essere strutturato secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenari 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 dell'OPF;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

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.

La mancata consegna del Resoconto annuale determina l'applicazione della relativa penale.

13.2. REPORTISTICA SOGGETTO AGGREGATORE

Il Fornitore deve fornire alla Città Metropolitana di Milano, due tipologie di documentazione reportistica:

- Relazione Finale sull'Andamento della Convenzione. Tale documento deve essere redatto e consegnato secondo le specifiche di cui al Paragrafo seguente.

La Città Metropolitana di Milano si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore ulteriore documentazione.

13.2.1. RELAZIONE FINALE SULL'ANDAMENTO DELLA CONVENZIONE

Il Fornitore deve consegnare alla Città Metropolitana di Milano, entro 3 mesi prima della conclusione dell'ultimo contratto sul Lotto di riferimento, una Relazione Finale sull'andamento della Convenzione nell'intero Lotto.

Tale Relazione finale deve essere strutturata secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- principali criticità riscontrate;

- proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi nei successivi appalti;
- evidenze emerse relativamente alla gestione delle Aree Omogenee, così come suddivise ed individuate nel presente Capitolato;
- proposta di Aree Omogenee finalizzate all'erogazione dei servizi;
- proposta di modello di erogazione dei servizi negli immobili;
- proposta di modello di standardizzazione dei servizi;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni finalizzate al miglioramento;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Aree Omogenee;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Attività e/o Servizi.

Il Fornitore si impegna a trasmettere alla Città Metropolitana di Milano altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni sono richieste dal Soggetto Aggregatore al Fornitore in forma scritta e sono specificate di volta in volta le modalità con cui fornire le informazioni stesse e i tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

La mancata consegna della Relazione finale determina la relativa penale.

13.2.2. ALTRE INFORMAZIONI

Il Fornitore si impegna a trasmettere al Soggetto Aggregatore altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni verranno richieste al Fornitore soltanto in forma scritta con indicazione di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

14. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

14.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- sicurezza cantieri.

14.2. DOCUMENTI CONTRATTUALI

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Convenzione sono espressamente richiamati nella Convenzione medesima alla quale si rinvia.

14.3. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ad illustrazione della Convenzione di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

Il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione il ruolo di Fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

E' compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Amministrazioni e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Supervisore degli immobili nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;

- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del Supervisore degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;

- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione e delle disposizioni che saranno impartite dal Supervisore degli immobili/e. Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

14.3.1. SEDI OPERATIVE

Il Fornitore deve garantire almeno una sede operativa per Lotto aggiudicato facente capo al Lotto stesso, e per ogni Ente deve individuare una sede operativa presso la quale il Gestore del Servizio tiene tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

E' inoltre fatto obbligo al Fornitore, ogni qual volta un Supervisore lo ritenga necessario, di inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

Il Fornitore che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti.

E' fatto obbligo al Fornitore di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione. In difetto di tale notizia, l'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

14.4. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO E VERBALE DI RICONSEGNA

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna redatto al momento della consegna iniziale.

La riconsegna dei locali all'Amministrazione deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza finale del singolo Ordinativo Principale di Fornitura, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie e/o Integrative e/o Aggiuntive e/o a Richiesta. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione (qualora non sia già in atti dell'Amministrazione stessa), tutta la eventuale documentazione tecnica ed amministrativa (es. relazioni annuali, report, ecc.).

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dall'Amministrazione e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna, di cui all'Appendice 9 al presente Capitolato, sulla base:

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

Qualora nel corso dell'appalto l'Amministrazione debba dismettere una o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.