

**Allegato al Progetto Tecnico**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE  
SERVIZIO DI PULIZIA  
E IGIENE AMBIENTALE  
PER LE SEDI DEGLI UFFICI  
DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE E DI AGENZIA DELLE ENTRATE -  
RISCOSSIONE  
(Decreto 24 maggio 2012 Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del  
Mare)**

# INDICE

## Sommario

.....	1
1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO.....	4
2. GLOSSARIO.....	4
3. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	6
4. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO.....	7
4.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
4.2. STRUTTURA OPERATIVA.....	8
4.2.1. DIVISE DEL PERSONALE.....	9
4.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	10
4.2.3. FORMAZIONE.....	10
5. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	11
5.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE.....	11
5.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	12
6. SERVIZI GESTIONALI.....	13
6.1. PORTALE WEB.....	14
6.1.1 TROUBLE TICKETING E TRACKING RICHIESTE.....	14
6.1.2 GESTIONE DOCUMENTALE.....	15
6.2. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA) – SOPRALLUOGO - COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA.....	16
6.2.1 SOPRALLUOGO.....	16
6.2.3 IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA).....	17
6.2.4 VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	20
6.3 CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO.....	21
6.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE.....	21
7. SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE OGGETTO DI APPALTO.....	23
7.1. SERVIZIO DI PULIZIA.....	24
7.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE.....	25
7.1.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	32
7.1.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	36

7.1.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	43
7.2. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE .....	45
7.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE.....	46
7.2.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE .....	48
7.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE .....	50
7.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	51
7.3. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI .....	52
7.3.1. ATTIVITÀ ORDINARIE.....	54
7.3.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE .....	56
7.3.3. SPECIFICHE DEL SERVIZIO .....	62
7.3.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	64
8. EVENTUALI NOLI DI ATTREZZATURE E AUTOMEZZI SPECIALI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	65
9. RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE .....	65
9.1 RENDICONTAZIONE MENSILE .....	65
9.2 RENDICONTO ANNUALE.....	66
9.3 RISERVE DELL'APPALTATORE.....	67
10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO .....	67
10.1 LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA .....	67
10.2 INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPP) .....	68
10.2.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP - ISUP) .....	71
10.3 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE.....	74
10.4 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI .....	74
10.5 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....	74
10.6 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	75
11. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI.....	77
12. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE .....	78
12.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO .....	78
12.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE .....	79
12.2.1. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE .....	79
12.3. ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	80
12.4. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO.....	81
13. COPERTURA ASSICURATIVA .....	81

## 1. PREMESSA E QUADRO NORMATIVO

Le caratteristiche dei servizi oggetto dell'appalto sono descritte dettagliatamente nel presente Capitolato e nei relativi allegati.

Tale documentazione sarà parte integrante del contratto di appalto che verrà stipulato con il fornitore aggiudicatario.

## 2. GLOSSARIO

Di seguito vengono riportate le definizioni dei termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

- **Stazione Appaltante:** Agenzia delle Entrate (di seguito AdE) in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito AdER);
- **Amministrazioni Contraenti:** AdE e AdER;
- **Area Omogenea:** Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, ecc.).
- **Attività Ordinarie:** Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.
- **Attività Straordinarie:** Attività specifiche non programmabili, relative ai Servizi Operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.
- **Canone:** Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi richieste già in fase di indizione della procedura.
- **Conferma di intervento:** documento identificativo comunicato dalle Amministrazioni in fase di autorizzazione del preventivo, per le sole attività straordinarie, riportante il numero interno generato dal sistema contabile;
- **Contratto Normativo:** Il contratto che disciplina i rapporti giuridici intercorrenti tra la *Stazione Appaltante/le Amministrazioni Contraenti* ed il *Fornitore* per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente Capitolato Tecnico e che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa al presente Appalto;
- **Contratto o Contratto Esecutivo:** è l'atto, sottoscritto singolarmente da AdE e AdER, in esecuzione del contratto normativo, avente ad oggetto l'attivazione e l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- **Extra Canone:** Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie e, comunque, tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie richieste dalla *Stazione Appaltante* già in fase di indizione della procedura. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato dalla Stazione Appaltante, tenuto conto dei ribassi proposti dal Fornitore in fase di offerta.
- **Fornitore:** L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario di ciascun lotto dell'Appalto

Specifico che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni Contraenti, le attività previste nel Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nelle Schede Tecniche.

- **Gestore del Servizio:** La persona fisica, nominata dal *Fornitore*, responsabile nei confronti delle singole *Amministrazioni Contraenti*, ovvero unica interfaccia verso le stesse, della gestione di tutti gli aspetti del *Contratto di Fornitura* (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nel presente *Appalto Specifico* e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.
- **Piano Operativo delle Attività (POA):** Documento redatto dal Fornitore quale programma mensile, su base giornaliera, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalle *Amministrazioni Contraenti*.
- **Responsabile del Servizio:** La figura nominata dalle singole *Amministrazioni Contraenti*, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante delle singole Amministrazioni Contraenti nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. Tale figura coincide con il Direttore dell'Esecuzione del contratto.
- **Numero di Regolare Esecuzione:** numero identificativo comunicato dalle *Amministrazioni Contraenti* in fase di autorizzazione alla fatturazione e che il Fornitore deve riportare nella fattura elettronica;
- **Rendiconto Annuale:** è il documento che il Fornitore produce annualmente come consuntivo dell'anno concluso;
- **Rendiconto mensile:** è il documento emesso dal Fornitore riepilogativo delle attività programmate e straordinarie eseguite nel mese precedente;
- **Scheda Consuntivo Intervento:** è il documento analitico da compilare a cura del Fornitore a seguito di ogni intervento richiesto per attività straordinarie e controfirmato da un incaricato dell'Amministrazione contraente;
- **Servizi Operativi:** Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, di Disinfestazione e di Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali.
- **Servizi Gestionali:** Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
- **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.
- **Verbale di Consegna o Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto:** Il verbale redatto dalle singole *Amministrazioni Contraenti* in contraddittorio con il *Fornitore*, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico.

### 3. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche tecniche minime, relativamente alla Categoria merceologica 1 "Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale", dei servizi di pulizia e igiene ambientale che, nell'ambito dello SDAPA, sono oggetto di Appalto indetto da AdE in nome proprio e in nome e per conto di AdER per le sedi delle Amministrazioni Contraenti indicate negli **Allegati A1 (ELENCO SEDI ADER – di seguito, per brevità, A1) ed A2 (ELENCO SEDI ADE – di seguito, per brevità, A2)** ovvero di quelle sedi che le Amministrazioni Contraenti dovessero acquisire nell'arco temporale di vigenza del contratto.

I servizi sono destinati a tutti gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, dalle Amministrazioni Contraenti che presentano le aree omogenee espressamente indicate nelle allegate "**Schede Lotti**" numerate da 1 a 13.

Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi, 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:**

I servizi gestionali, il cui corrispettivo è compreso nel canone, comprendono:

- A1 Pianificazione e programmazione delle attività
- A2 Gestione delle Attività Straordinarie
- A3 Costituzione dell'Anagrafica Architettonica
- A4 Gestione del Call Center
- A5 Gestione del Sistema Informativo

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

#### **B Servizi Operativi:**

- B1 Pulizia (comprensiva della raccolta e smaltimento rifiuti urbani)
- B2 Disinfestazione
- B3 Raccolta e conferimento a smaltimento dei Rifiuti Speciali

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

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

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

L'appalto avrà durata di **48 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto normativo di riferimento. Dallo stesso deriveranno uno o più contratti esecutivi – ordini attuativi per ogni Lotto.

Per ciascun lotto, le Amministrazioni si riservano la facoltà di rinnovare il contratto normativo, alle medesime condizioni, per una durata massima pari a 12 mesi e per un importo massimo pari al valore annuale calcolato sull'effettivo fabbisogno, al netto di IVA, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. Le Amministrazioni Contraenti esercitano tale facoltà comunicandola al Fornitore mediante PEC almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto normativo originario.

Le Amministrazioni Contraenti si riservano la facoltà di proroga di cui all'art. 106, comma 11, D.Lgs. 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure ad evidenza pubblica indette per l'individuazione di un nuovo contraente.

I fabbisogni rappresentati nelle “**Schede Lotti**” hanno carattere indicativo e non vincolante per le Amministrazioni Contraenti, in quanto sono il frutto di una stima elaborata tenendo conto dei dati consuntivi aggiornati sulla base delle esigenze previste dalle Amministrazioni. In ragione di quanto sopra, pertanto, il Fornitore dichiara di essere pienamente edotto e di accettare espressamente, ora per allora, rinunciando a tal riguardo a qualsiasi richiesta e/o azione e/o eccezione, che le Amministrazioni non garantiranno un corrispettivo minimo o una richiesta minima di servizi.

In caso di attivazione o dismissione di nuove sedi o di ampliamento o riduzione di quelle esistenti le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere l'aumento delle superfici interessate dal servizio fino alla concorrenza del quinto d'obbligo senza che la società aggiudicataria possa avanzare alcuna eccezione.

In caso di attivazione o dismissione di una o più sedi, o di parte di esse, le superfici oggetto di ampliamento o riduzione verranno comunicate dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore ed il canone sarà adeguato proporzionalmente senza che il Fornitore possa avanzare alcuna eccezione.

#### **4. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO**

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti si devono dotare.

##### **4.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione dell'Appalto, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, unica interfaccia verso le stesse, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nel presente Appalto e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

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

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto;

- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti.

Le Amministrazioni Contraenti nominano per ogni Contratto Esecutivo un **Responsabile Unico del Procedimento e un Direttore dell'Esecuzione del Contratto**, ai quali sono attribuiti i compiti, le funzioni e le responsabilità previste dalla legge e che sono gli unici responsabili dei rapporti con il Fornitore per i servizi dell'Appalto.

Al **Direttore dell'Esecuzione del Contratto, inteso come responsabile del servizio, e agli Assistenti allo stesso**, viene demandato il compito di monitorare e controllare la regolare, corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti oltre ad autorizzare le prestazioni di carattere straordinario (vedi par. 5.2).

Il **Responsabile del Procedimento**, tra l'altro, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività ordinarie e straordinarie.

Le Amministrazioni contraenti potranno nominare degli **Assistenti del Direttore dell'Esecuzione**, ai quali attribuire specifiche funzioni di supporto.

## 4.2. 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 Speciale descrittivo e prestazionale (di seguito e per brevità, Capitolato Speciale) e nelle Schede Tecniche generate dal Sistema SDAPA.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, nonché dei dati del datore di lavoro, in conformità con quanto previsto dal D.lgs. n. 81/2008.

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 nelle sedi delle Amministrazioni Contraenti. Ogni variazione di personale deve essere comunicata alle Amministrazioni Contraenti prima della presa in servizio dell'operatore.

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

Il Fornitore riconosce alle singole Amministrazioni Contraenti di concerto con il D.E.C. o Responsabile del servizio, la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e



regolare esecuzione dei servizi. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte delle Amministrazioni Contraenti, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dalle Amministrazioni Contraenti ed a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Amministrazioni Contraenti non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare alle Amministrazioni Contraenti 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 le Amministrazioni Contraenti 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 dalle Amministrazioni Contraenti per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

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

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

Le Amministrazioni Contraenti rimangono estranee ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

#### **4.2.1. DIVISE DEL PERSONALE**

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di tessera di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del datore di lavoro, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili, disponibili alla pagina: <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#15>.

La conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei CAM deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM 11 gennaio 2017.

Relativamente alle divise del personale verranno assegnati punteggi tecnici migliorativi qualora le divise del personale addetto siano in possesso della certificazione Ecolabel

europeo per i prodotti tessili, con riferimento a tutti i requisiti previsti, o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente.

#### **4.2.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

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

Nello specifico il Fornitore ed il suo personale 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 delle Amministrazioni Contraenti.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture delle Amministrazioni Contraenti 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 delle Amministrazioni Contraenti impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti delle Amministrazioni Contraenti, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

#### **4.2.3. 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, sia che siano previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti sia che si rendano necessari per le specifiche attività previste nel presente Capitolato, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto, specie quelli acquisiti da precedenti contratti, devono essere formati entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti ed il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati ed i risultati conseguiti.

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

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

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta, sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti delle Amministrazioni Contraenti e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti super concentrati, 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.

## **5. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ**

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie;
- Attività Straordinarie.

### **5.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le Attività Ordinarie sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività (c.d. **POA**), approvate dalle Amministrazioni Contraenti e pianificate nel tempo in accordo con il Responsabile del Servizio.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Rendiconto (rif. **Paragrafo 9.1**), predisposto mensilmente dal Fornitore ed accettato dal Direttore dell'esecuzione del Contratto, prodromico alle successive verifiche di regolare esecuzione e fatturazione del Canone.

## 5.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie vengono effettuate a seguito di richiesta delle Amministrazioni a mezzo *trouble ticketing* sul Portale Web.

Possono, altresì, essere effettuate richieste di prestazioni, specie nei casi di urgenza, via PEC, e-mail o nelle modalità specificate dalle Amministrazioni Contraenti nel verbale di avvio dell'esecuzione del contratto ovvero su segnalazione/proposta del Fornitore.

Per quanto attiene alle Attività Straordinarie, una volta **ricevuta** la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica, sul portale web, alle Amministrazioni un preventivo, anche previo sopralluogo, con indicazione analitica della stima dell'effort inteso come delle ore necessarie alle attività o dei metri quadrati delle superfici da trattare alla base del calcolo del preventivo.

Qualora si rendesse necessario un sopralluogo lo stesso dovrà essere effettuato secondo i livelli di priorità definiti nel presente Capitolato.

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

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari non ricompresi tra quelli utilizzati per le attività ordinarie, né tra quelli indicati nella relazione tecnica, verranno remunerati facendo riferimento ai prezzi indicati nei Listini regionali o nazionali specificati dalle Amministrazioni Contraenti al netto del ribasso offerto dal Fornitore.

Il preventivo deve essere comunicato, su Portale WEB o a mezzo Pec, alle Amministrazioni quanto prima e comunque massimo entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta o dalla fine del sopralluogo, qualora ritenuto necessario, fatto salvo l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'oneri).

Per interventi di modico valore o per interventi di sola manodopera il Fornitore potrà eventualmente, in accordo con le Amministrazioni, produrre il preventivo direttamente sulla scorta delle informazioni tecniche ricevute.

È compito delle Amministrazioni valutare la necessità di effettuare l'intervento, alla luce di diverse variabili (es. urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, ecc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento, approvando il preventivo così come predisposto dal Fornitore ed inviando la relativa **Conferma di Intervento**.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dalle Amministrazioni a fronte di un preventivo sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato. Nessuna modifica al preventivo potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

**A fronte di ogni attività straordinaria** terminata deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la **“Scheda Consuntivo Intervento”**.

Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo se effettuato;
- nr ticket del Fornitore;
- sede di intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora del sopralluogo (eventuale);
- data e ora di inizio e di fine dell'intervento;
- livello di programmabilità dell'intervento;
- ore di manodopera impiegate/mq superfici trattate e quantità di materiali;
- orario di entrata ed uscita del personale;
- importo complessivo dell'intervento;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate, anche in materia di tutela Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- nr. Riferimento Ask-Me (richiesta della Amministrazione Contraente);
- segnalazioni di criticità ancora presenti o rilevanti.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal personale del Fornitore che ha eseguito l'intervento e controfirmata dal personale incaricato delle Amministrazioni Contraenti come attestazione dell'esecuzione dell'intervento stesso.

La *Scheda Consuntivo Intervento* deve essere caricata sul Portale Web entro 7 giorni lavorativi dall'esecuzione del relativo intervento fatta salva l'applicazione delle relative **penali** per mancato o ritardato adempimento.

Per le attività classificate come "Priorità 1", non essendo possibile la redazione di un preventivo, il Fornitore emetterà a seguito dell'intervento eseguito un consuntivo, calcolato come sopra descritto.

## 6. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

1. Gestione del Sistema Informativo, comprensivo di gestione del trouble ticketing e tracking richieste e della gestione documentale (Portale Web);
2. Pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA) - Costituzione dell'Anagrafica Architettonica – Verbale di Avvio dell'esecuzione del contratto;
3. Gestione del Call Center – pronto intervento

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

Non vi è alcun canone aggiuntivo per i servizi in questione dovendo gli stessi ritenersi remunerati dal corrispettivo unitario del servizio delle attività programmate.

## 6.1. PORTALE WEB

Il Fornitore contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione deve rendere disponibile un Portale Web le cui funzionalità richieste sono descritte nel seguito del presente Capitolato Tecnico.

Almeno 10 giorni lavorativi prima della sottoscrizione del contratto, il Fornitore deve presentare una "demo" del Portale Web (e consentire una chiamata dimostrativa al Call Center) con cui illustra le funzionalità richieste nel presente Capitolato Tecnico alle Amministrazioni che, a valle dell'esito positivo, redigono verbale di accettazione del Portale.

In fase di redazione del Verbale di Avvio della Esecuzione le Amministrazioni comunicheranno i nominativi delle risorse da abilitare all'applicativo, con le relative profilazioni.

Il Fornitore dovrà fornire una manualistica utente ed assicurare un'adeguata formazione sull'utilizzo del Portale Web al personale delle Amministrazioni da eseguirsi entro 20 giorni lavorativi dalla firma del Verbale di Avvio della Esecuzione.

Su richiesta delle Amministrazioni, e in ogni caso al termine del contratto, il Fornitore dovrà esportare su supporto informatico (hard disk, dvd...) i dati contenuti nel Portale Web secondo i formati csv e pdf.

Resta inteso che, al termine dell'appalto, le informazioni registrate sul Portale Web restano di esclusiva proprietà delle Amministrazioni.

Nel caso le Amministrazioni dovessero, nel corso della durata dell'Appalto, dotarsi di un proprio applicativo, il Fornitore dovrà utilizzare lo stesso sulla base delle indicazioni che le Amministrazioni forniranno per tempo e rendersi disponibile ad utilizzarlo sino alla fine dell'affidamento.

### 6.1.1 TROUBLE TICKETING E TRACKING RICHIESTE

Le principali informazioni che le Amministrazioni Contraenti trasmetteranno al Fornitore in fase di apertura della richiesta di intervento tramite Portale Web sono:

- immobile/sede (campo controllato);
- ordine di priorità (**priorità 1. Urgenza; priorità 2 breve termine; priorità 3. medio/lungo termine;**
- tipologia richiesta (a. Richieste di intervento; b. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati; c. Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi; d. Solleciti);
- oggetto (testo libero);
- descrizione intervento (testo libero);

Al salvataggio della richiesta a mezzo Portale Web, e anche per le richieste aperte tramite gli altri canali su indicati, il sistema dovrà attribuire un numero progressivo di ticket in riferimento al quale dovrà tracciare le seguenti informazioni:

- numero ticket;

- cognome e nome del richiedente;
- canale (Portale Web/ Call Center/ e-mail);
- immobile;
- tipologia richiesta (a. Richieste di intervento; b. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati; c. Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi; d. Solleciti);
- ordine di priorità (**priorità 1. Urgenza; priorità 2 breve termine; priorità 3. medio/lungo termine;**
- data/ora apertura ticket;
- data/ora inizio eventuale sopralluogo;
- data comunicazione preventivo;
- data comunicazione Conferma di Intervento;
- data/ora inizio esecuzione intervento;
- data/ora fine esecuzione intervento;

A ciascun ticket dovranno essere collegati e scaricabili i seguenti documenti in formato pdf:

- verbale di eventuale sopralluogo;
- preventivo autorizzato dalle Amministrazioni Contraenti;
- scheda Consuntivo Intervento.

Poiché i termini per l’inizio del sopralluogo decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione sul Portale Web deve essere automatica o contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dall’operatore telefonico.

Il Portale Web consentirà, con selezione per mesi, la visualizzazione e l’export in modalità tabellare (formati xls e/o csv) del tracking delle richieste con tutte le informazioni tracciate.

### 6.1.2 GESTIONE DOCUMENTALE

Sul Portale Web, il Fornitore dovrà caricare la seguente documentazione:

- verbali di sopralluogo;
- preventivi;
- Schede Consuntivo Intervento;
- Rendiconto Mensile.

Il Portale Web consentirà:

- con selezione per mese/ immobile/ tipo di servizio, l’esportazione in pdf ed excel delle tipologie di documenti “Preventivi accettati” e “Schede Consuntivo Intervento” raggruppati per criterio di interrogazione;
- l’esportazione in pdf ed excel dei dati relativi a tutti i servizi distinti per mese.

## **6.2. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA) – SOPRALLUOGO - COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA**

### **6.2.1 SOPRALLUOGO**

**Entro 10 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto normativo e prima della sottoscrizione del contratto esecutivo** e del relativo verbale di avvio del servizio, dovrà essere effettuato il Sopralluogo.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con i referenti delle singole Amministrazioni Contraenti indicati in sede di stipula del contratto normativo.

Durante il Sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare, anche in termini di superfici, le consistenze indicate dalle Amministrazioni Contraenti nelle apposite Schede Tecniche in fase di Appalto e riassumere tali consistenze in forma tabellare (report).

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA).

### **6.2.2 ANAGRAFICA ARCHITETTONICA**

Nella struttura dell'anagrafica verrà prevista l'indicazione univoca dell'immobile identificata dal codice progressivo immobile all'interno di ogni Provincia (es. ADE\_GE01, ADER\_GE01, ecc. per le sedi della Regione Liguria, Provincia di Genova). L'indicazione univoca del codice dell'immobile prevista dovrà essere riportata nel POA ed in tutti i documenti anche contabili emessi dal Fornitore.

Propedeutiche alla costituzione della base dati per il funzionamento del sistema informativo sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo; in particolare, devono essere integrate e censite le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio nonché alla verifica della corrispondenza con le consistenze (in termini di superfici) inserite dalle Amministrazioni nelle "Schede lotti" e nelle schede tecniche generate dal Sistema SDAPA.

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica per la realizzazione **dell'Anagrafica Architettonica** sono:

- superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;
- superfici esterne (aree esterne non a verde);
- ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione apparecchi sanitari nei servizi.



Contestualmente all'attività di rilievo il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata delle planimetrie delle parti dell'edificio oggetto del servizio.

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale, la rappresentazione avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

In tale fase il Fornitore dovrà provvedere ad alimentare il Portale Web con i dati censiti. Le Amministrazioni devono poter consultare le informazioni tramite diversi livelli di consultazione (regione /immobile/ oggetto servizio).

Il Fornitore deve aggiornare il Portale Web entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta a mezzo pec con la quale le Amministrazioni comunichino la variazione della consistenza del numero e/o l'estensione degli immobili.

### **6.2.3 IL PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA).**

Il sopralluogo e l'anagrafica architettonica inoltre sono propedeutici all'elaborazione puntuale del **Piano Operativo delle Attività (POA)**.

Quest'ultimo è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste delle Amministrazioni Contraenti previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire le necessarie informazioni per valutare la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento; il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

E' compito delle Amministrazioni verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate tutte le richieste e le esigenze delle stesse; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto dei servizi.

Il **POA** deve essere presentato alle Amministrazioni Contraenti **entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla data del sopralluogo** per la condivisione dello stesso nei successivi **10 giorni lavorativi**, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta delle Amministrazioni Contraenti; la fase di condivisione, ha come scopo quello di organizzare l'erogazione dei servizi in funzione delle esigenze delle Amministrazioni

contraenti e delle consistenze degli immobili. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte delle Amministrazioni, deve redigere e consegnare alle Amministrazioni Contraenti una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni **entro e non oltre i successivi 5 giorni lavorativi** dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del Sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone.

In caso di difformità tra le consistenze indicate nelle “**Schede Lotti**” e nelle Schede Tecniche generate da Sistema SDAPA e quelle rilevate a seguito di sopralluogo e riportate nella versione finale del POA prevarrà quanto riportato in quest'ultimo.

La presentazione della versione finale del POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del *Verbale di Avvio della Esecuzione*.

Per garantire la massima visibilità di tale piano deve anche essere pubblicato sul Portale Web.

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

Il POA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

## **POA - SEZIONE INTRODUTTIVA**

In tale sezione del POA il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare le Amministrazioni Contraenti
- identificare le sedi oggetto delle prestazioni: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'/gli immobile/i e le relative aree oggetto dei servizi quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica immobile), localizzativi (indirizzo), funzionali (Aree Omogenee dell'edificio e delle sue parti), ecc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, ecc.;
- indicare i giorni a settimana, le fasce orarie di erogazione dei servizi e gli orari di apertura e chiusura delle sedi;
- indicare la fascia oraria richiesta per il Call Center.

## **POA - SEZIONE TECNICA**

In tale sezione del POA il Fornitore deve presentare una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie (a canone) da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata;

Devono essere, inoltre, riportati i dati di consistenza (rilevati in fase di Sopralluogo). In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere identificata, sia in planimetria che in tabella, ogni Area Omogenea e la superficie netta della stessa per le attività previste di pulizia.

Per gli altri servizi ordinati, quali la Disinfestazione e la Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle schede tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica. Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

### **POA - SEZIONE ECONOMICA**

In tale sezione del POA il Fornitore deve indicare i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi.

In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie delle singole Aree Omogenee così come definiti in fase di Appalto al netto dei ribassi offerti dunque remunerate attraverso un canone mensile. Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore e da remunerare tramite il ricorso all'Extra Canone. Si precisa che l'ammontare del canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il Responsabile del Servizio in fase di sopralluogo.

### **POA -SEZIONE GESTIONALE**

In tale sezione del POA il Fornitore deve riportare per ogni immobile, al minimo, il calendario lavorativo delle sedi.

A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi in loco con i referenti delle sedi indicati dalle Amministrazioni Contraenti 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 Operativo, nonché per il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

### **Livelli di servizio**

In questa sezione devono essere indicati i pesi da attribuire ai singoli servizi per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio specificato al Capitolo 10.

Deve, inoltre, essere riportato dal Fornitore il numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.

#### **6.2.4 VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto 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 Contraente, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. **La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diversi accordi tra le parti.**

Tale sottoscrizione deve avvenire **entro 45 giorni** solari dalla data di stipula di ciascun contratto esecutivo. Il Fornitore deve inoltre pubblicarlo sul Portale Web, di cui al **par. 6.1**, entro 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione dello stesso.

Al Verbale di Avvio della Esecuzione devono essere allegati il Piano Operativo delle Attività (**POA**) e il report in forma tabellare delle consistenze degli immobili delle Amministrazioni Contraenti presi in carico dal Fornitore (**Allegati A1 ed A2**) rilevati anche durante il Sopralluogo sulla base della quale sarà determinato il Canone come meglio descritto al successivo **paragrafo 7**.

Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che le Amministrazioni metteranno eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Di seguito una breve descrizione delle sezioni che devono essere contenute nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto:

##### ***SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili***

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili delle Amministrazioni Contraenti, presi in carico dal Fornitore. Per particolari motivi di urgenza, Amministrazioni Contraenti possono 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 le Amministrazioni Contraenti eventualmente diano, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

##### ***SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore***

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito del Contratto (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in

particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale delle Amministrazioni Contraenti abilitato all'accesso al Call Center.

### **6.3 CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO**

Il Fornitore deve garantire alle Stazioni Appaltanti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

Almeno 10 giorni lavorativi prima della sottoscrizione del contratto normativo, il Fornitore deve consentire una chiamata dimostrativa al Call Center con cui illustra le funzionalità richieste nel presente Capitolato Tecnico alle Amministrazioni le quali, a valle dell'esito positivo, redigono apposito verbale.

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

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

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

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

Il Call Center deve essere operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 esclusi festivi.

Per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center il Fornitore garantisce il servizio di reperibilità tramite un apposito recapito telefonico (Pronto intervento).

Una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento l'operatore del Call Center deve provvedere a catalogare la richiesta secondo la tabella di priorità prevista al successivo paragrafo 6.5.1.

Il Fornitore deve inoltre provvedere a tracciare ogni richiesta delle Amministrazioni Contraenti pervenuta a mezzo Call Center e tramite Portale Web come previsto dalla disciplina della funzionalità di Tracking Richieste.

#### **6.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE**

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo la registrazione e la classificazione delle richieste in relazione al livello di priorità.

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

- a) richiesta di intervento;

- b) chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati;
- c) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
- d) solleciti;
- e) reclami.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo “a) *richiesta di intervento*”), l’operatore del Call Center classifica la chiamata, in relazione ai livelli di priorità (indicati nella Tabella – livelli 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).

**Tabella – Livelli di priorità (Sopralluogo)**

<b>Livello di priorità</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Tempo di sopralluogo</b>
<b>PRIORITÀ 1</b>	Attività Straordinarie da avviare con urgenza 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 fatto salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.
<b>PRIORITÀ 2</b>	Attività Straordinarie da avviare nel breve termine	Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.
<b>PRIORITÀ 3</b>	Attività Straordinarie da avviare nel medio termine	Il sopralluogo deve essere iniziato nella data concordata con l’Amministrazione Contraente

Il mancato rispetto delle tempistiche indicate comporta l’applicazione delle relative penali di cui all’Allegato 8 del Capitolato d’Oneri.

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell’intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione (registrazione e classificazione) della chiamata e il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità assegnato all’intervento.

Per ogni sopralluogo deve essere redatto apposito verbale.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di priorità assegnato all'intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il Responsabile del servizio, dovrà stimare le tempistiche **per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la seguente classificazione:**

**Tabella – Tempi di inizio esecuzione attività**

<b><i>Priorità dell'attività</i></b>	<b><i>Tempi di inizio esecuzione</i></b>
<b>PRIORITÀ 1</b>	Da iniziare a seguito del sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Responsabile del Servizio atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
<b>PRIORITÀ 2</b>	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento, fatto salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.
<b>PRIORITÀ 3</b>	Le attività devono essere iniziate entro 10 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento.

Il mancato rispetto delle tempistiche indicate comporta l'applicazione delle relative penali di cui all'Allegato 8 al Capitolato d'Oneri.

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo “a) richiesta di intervento”) deve essere redatto, a cura del fornitore, **entro le 48 ore** lavorative successive al sopralluogo, un preventivo da sottoporre all'approvazione delle Amministrazioni Contraenti.

## **7. SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE OGGETTO DI APPALTO**

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

- Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e conferimento ai punti di raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani, nel rispetto dell'organizzazione locale della raccolta differenziata);
- Servizio di Disinfestazione;
- Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali.

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

- le attività previste dal servizio;
- le modalità di esecuzione delle stesse;

- i corrispettivi del servizio: determinazione del Canone mensile e del corrispettivo Extra Canone.

## 7.1. SERVIZIO DI PULIZIA

Il presente servizio consiste nella pulizia di locali, ambienti 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**, costituite da **attività programmabili** ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;
- **Attività Straordinarie**, costituite da **attività non programmabili** che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento, remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato in sede di Appalto.

Il servizio di pulizia deve essere svolto nel rispetto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi, c.d. **CAM**, adottati con decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) e successive integrazioni disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement.

Il suddetto decreto è stato adottato in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) e successive integrazioni.

Resta inteso che i suddetti criteri ambientali minimi, corrispondono a caratteristiche e prestazioni superiori a quelle previste dalle leggi nazionali e regionali vigenti, il cui rispetto deve comunque essere assicurato dal Fornitore.

Le principali norme ambientali che disciplinano i prodotti/servizi oggetto dell'appalto sono riportate oltre che nel citato decreto Ministeriale anche nella relazione di accompagnamento allo stesso (background document), disponibile sul sito [www.minambiente.it](http://www.minambiente.it), sezione «argomenti», link: GPP - acquisti verdi.

Nei successivi paragrafi, per ciascuna tipologia di prodotto e materiale che dovrà essere impiegato nello svolgimento del servizio di pulizia, vengono richiamati i criteri ambientali minimi adottati con il D.M. 24 maggio 2012 e successive integrazioni. Resta inteso che per quanto non previsto dal presente Capitolato tecnico, troverà applicazione quanto previsto dal suddetto decreto.

Per quanto riguarda eventuali macchine che puliscono in aspirazione (aspirapolvere, battimoquette, spazzatrici industriali), vanno indicate le caratteristiche dei filtri, con riguardo alla capacità di trattenere PM10 e la periodicità di sostituzione dei filtri.



I fornitori, in sede di offerta tecnica (Relazione Tecnica), dovranno presentare il proprio **programma di formazione** del personale sulle misure volte alla riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute con riferimento alle modalità di erogazione della formazione, frequenze e cadenze, percorsi di aggiornamento e sistemi di tracciabilità e rendicontazione della stessa.

Ciò al fine di garantire che tutto il personale addetto alla commessa sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/2008, e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato disposto, siano trattati anche i seguenti argomenti:

- Corrette modalità d'uso in relazione al dosaggio dei prodotti di pulizia.
- Precauzioni d'uso (divieto di mescolare, come manipolare il prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza).
- Differenze tra disinfezione e lavaggio.
- Modalità di conservazione dei prodotti.
- 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.

#### **7.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE**

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire. Nella tabella seguente vengono individuate le Aree Omogenee e gli ambienti che comprendono:

**Tabella delle aree omogenee**

<b>Aree Omogenee</b>	<b>Ambienti costituenti le Aree Omogenee</b>
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area tipo 2 - Spazi Connettivi (AREE COMUNI)	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ascensori...
Area tipo 3 - Servizi Igienici	Bagni, antibagni, spogliatoi ...
Area tipo 4 - Aree Tecniche	Archivi ad uso corrente, locali tecnici ...
Area tipo 15 - Aree Esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze..

Le Attività Ordinarie giornaliere previste nelle Aree Omogenee si intendono erogate per 5 giorni a settimana.

Di seguito vengono specificate le attività previste per ciascuna Area Omogenea e le relative frequenze richieste, come riportate nelle corrispondenti schede tecniche in SDAPA:

**Tabella delle attività e delle frequenze per ciascuna area omogenea**

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

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

Detersione porte in materiale lavabile	<b>S/2</b>
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	<b>3M</b>
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	<b>3M</b>
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	<b>3M</b>
Spolveratura a umido arredi parti alte	<b>3M</b>
Deragnatura	<b>M</b>
Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi	<b>G</b>
Pulizia di specchi e mensole	<b>G</b>
Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	<b>G</b>
Pulitura distributori igienici	<b>S/2</b>
Disincrostazione dei sanitari	<b>S</b>
Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	<b>M</b>
Fornitura del materiale di consumo (carta igienica, crema sapone, sapone disinfettante, carta igienica, carta asciugamani, fogli copri sedile, sacchetti igienici, etc.)	<b>SI</b>
<b>Area Omogenea tipo 4 - AREE TECNICHE</b>	<b>UNITA' DI MISURA(€/MQ)</b>
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>Frequenze</b>
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	<b>S</b>
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	<b>S</b>
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	<b>M/2</b>
Detersione pavimenti	<b>3M</b>
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, etc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc.)	<b>2M</b>
Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	<b>2M</b>
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	<b>2M</b>
Spazzatura a umido pavimenti	<b>M/2</b>
Detersione porte in materiale lavabile	<b>2M</b>

Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	<b>6M</b>
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	<b>6M</b>
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	<b>6M</b>
Spolveratura a umido arredi parti alte	<b>6M</b>
Deragnatura	<b>M</b>
Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, etc.)	<b>A</b>
<b>Area Omogenea tipo 15 - AREE ESTERNE NON A VERDE</b>	<b>UNITA' DI MISURA(€/MQ)</b>
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>Frequenze</b>
Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, carta, barattoli e altri ingombri	<b>G</b>
Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	<b>G</b>
Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie	<b>M</b>
Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e coperture da escrementi piccioni	<b>M/2</b>
Pulizia scale esterne di sicurezza	<b>M</b>
Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, etc.	<b>M</b>
Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dell'imboccatura degli stessi	<b>M (S in periodo autunnale)</b>

dove:

- G = giornaliero;
- S = settimanale;
- S/2 = due volte la settimana;
- S/3 = tre volte la settimana;
- S/4 = quattro volte la settimana
- M = mensile
- M/2 = due volte al mese;
- 2M = bimestrale;
- 3M = trimestrale;
- 6M = semestrale;
- A = annuale

### 7.1.1.1 MATERIALE IGIENICO

È richiesta la fornitura ed il pronto reintegro giornaliero del materiale igienico-sanitario.

Il corrispettivo per tale fornitura è da considerarsi incluso nel prezzo unitario a base d'asta dell'Area Omogenea denominata "SERVIZI IGIENICI".

In particolare, per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura e al reintegro GIORNALIERO del materiale igienico-sanitario occorrente, quale: asciugamani, carta igienica, sapone per dispenser, sapone disinfettante, cartucce igienizzanti, copri-water, sacchetti igienici per signora, ecc. che dovrà essere conforme ai requisiti minimi di cui al **paragrafo 7.1.3.1** fatta salva la penale (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

Al riguardo dovranno essere utilizzati esclusivamente prodotti ecologici, salvo i casi in cui specifiche tipologie di prodotto non esistano in commercio.

In particolare i prodotti in tessuto carta (es. carta igienica, rotoli asciugamani ecc.) devono rispettare i criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che definisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica al tessuto carta (Ecolabel). L'etichetta ecologica di cui è dotato il prodotto dovrà essere ben visibile su ogni confezione di materiale fornito.

Sono altresì ritenuti ecologici i prodotti con caratteristiche equivalenti a quelle del marchio sopra riportato. In questo caso il fornitore, è tenuto a fornire le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

Il Fornitore deve fornire una lista completa dei prodotti in tessuto carta che si impegna a fornire, riportando produttore e nome commerciale del prodotto.

Il Fornitore dovrà altresì presentare, per ogni prodotto, la relativa scheda tecnica dei dati di sicurezza conforme a quanto previsto dal Decreto del Ministero della Salute del 7 settembre 2002 (pubblicato nella G.U. n. 252 del 26 ottobre 2002).

Oltre al servizio di pulizia, il Fornitore dovrà, a proprie spese, eseguire la manutenzione degli apparecchi igienico-sanitari (porta asciugamani, porta rotoli di carta igienica, dispenser di sapone, apparati igienizzanti, contenitori di sacchetti igienici per signora, contenitori per copriwater) ubicati nei servizi.

Per il materiale igienico-sanitario sopra indicato si precisano le seguenti prescrizioni:

<b>Tabella materiale igienico-sanitario – sintesi di alcune specifiche tecniche</b>	
Asciugamani	- Tovaglioli in carta piegati a "C" - Rotoli di carta asciugamani a taglio automatico in ovatta di cellulosa a 2 veli, trattata "antispappolo", di grammatura non inferiore ai 24gr/mq - Rotoli in tessuto
Carta igienica	Ovatta di cellulosa, 2 veli , idrosolubile al 100%
Sapone	Ph neutro, contenente sostanze emollienti, con assenza di abrasivi e di sostanze caustiche e con biodegradabilità minima 90%

<b>Tabella materiale igienico-sanitario – sintesi di alcune specifiche tecniche</b>	
Cartucce igienizzanti	a rilascio controllato del liquido igienizzante, applicate alle cassette di scarico del water o nel water stesso
Sacchetti igienici femminili	In politene

Il Fornitore deve provvedere alla **fornitura e al reintegro** del materiale igienico-sanitario assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici tramite una **verifica giornaliera** delle quantità residue con sostituzione o integrazione in caso di residuo inferiore al 20% del pieno, sistemando le varie scorte di materiali presso punti dedicati.

Il controllo delle cartucce igienizzanti comprende anche la manutenzione degli apparati esistenti riguardante la taratura del flusso del liquido contenuto nella cartuccia e la sostituzione delle parti mal funzionanti.

Al fine di fornire elementi utili alla fornitura del materiale igienico-sanitario sui costi complessivi che dovranno essere sostenuti dal Fornitore, **negli Allegati A1 ed A2 è indicato il numero di dipendenti per ogni Sede.**

Dovranno comunque essere adeguatamente riforniti anche i servizi igienici a esclusiva disponibilità al pubblico.

È altresì a carico del Fornitore **la fornitura iniziale, l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti.**

L'installazione iniziale dovrà essere completata entro la data di avvio dell'esecuzione del servizio fatte salve le penali di cui all'Allegato 8 al Capitolato d'Oneri.

Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore potrà richiedere alle Amministrazioni la sostituzione delle suddette apparecchiature, indicando la Sede, i locali interessati, la tipologia e le dimensioni delle nuove apparecchiature.

L'installazione delle nuove apparecchiature potrà essere eseguita dal Fornitore solo a seguito di preventiva autorizzazione scritta delle Amministrazioni, alle quali spetta la scelta della sostituzione o meno della tipologia di prodotti (esempi: tra asciugatura con carta o con tessuto, sapone liquido o schiuma, ecc.).

In tutti i casi di sostituzione di apparecchiature, le Amministrazioni hanno facoltà di conservare o far smaltire, per conto ed a spese del Fornitore, le apparecchiature rimosse.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere alla fornitura ed all'installazione delle suddette apparecchiature, in caso di loro deterioramento o nel caso in cui il quantitativo delle stesse dovesse, ad avviso delle Amministrazioni, risultare non congruo rispetto al numero di utenti.

La fornitura e l'installazione dovranno comunque risultare da apposito *verbale di avvenuta installazione* che il Fornitore dovrà provvedere a trasmettere alle Amministrazioni al termine dell'intervento.

Il Fornitore, all'atto dell'installazione delle apparecchiature, dovrà provvedere a dotare ciascuna delle stesse di un adeguato quantitativo di prodotti di consumo atti a soddisfare il fabbisogno di ciascuna Sede Operativa.

In caso di richiesta di intervento per guasti a dette apparecchiature, avanzata dalle Amministrazioni, il Fornitore dovrà predisporre tempestivamente l'intervento, che dovrà essere svolto entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla data di segnalazione del guasto. Al termine dell'intervento il Fornitore dovrà trasmettere alle Amministrazioni, il verbale di avvenuta conclusione dell'intervento. Qualora il guasto non risulti riparabile, entro i successivi 2 giorni lavorativi dall'intervento, il Fornitore provvederà alla fornitura ed installazione di una nuova apparecchiatura ed all'invio del verbale di avvenuta consegna.

### 7.1.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

**Non vi è alcun obbligo di utilizzo, totale o parziale, del plafond stanziato per le attività extra canone. Le Amministrazioni Contraenti si avvarranno delle attività straordinarie sulla base delle loro necessità che dovessero emergere nel corso dell'esecuzione del contratto.**

Sono da considerarsi Attività Straordinarie tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e, quindi, non 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 delle Amministrazioni Contraenti e devono essere eseguite solo previa approvazione, da parte delle Amministrazioni, di apposito preventivo recante l'impegno/effort.

Si evidenziano di seguito le attività richieste e remunerate €/mq:

ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
CODICE	VOCE	UNITÀ DI MISURA
PR 01	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	EURO/MQ
PR 02	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline, etc.....)	EURO/MQ
PR 03	Aspirazione/battitura pavimenti tessili	EURO/MQ
PR 04	Aspirazione/battitura stuoie e zerbini	EURO/MQ
PR 05	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	EURO/MQ
PR 06	Cristallizzazione dei pavimenti in marmo non piombati	EURO/MQ
PR 07	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PR 08	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PR 09	Detersione a fondo dei pavimenti	EURO/MQ
PR 10	Detersione controsoffitti	EURO/MQ



ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
PR 11	Detersione e disinfezione pavimento	EURO/MQ
PR 12	Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	EURO/MQ
PR 13	Detersione pareti divisorie a vetro e sopraluci porte	EURO/MQ
PR 14	Detersione pavimenti	EURO/MQ
PR 15	Detersione porte in materiale lavabile	EURO/MQ
PR 16	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)	EURO/MQ
PR 17	Detersione tapparelle e persiane esterne, scuri	EURO/MQ
PR 18	Detersione verticali lavabili (pareti lavabili, pareti attrezzate, etc.)	EURO/MQ
PR 19	Disinfezione (bagni, spogliatoi, locali infermeria ed ambulatori, punti ristoro e altre zone ad alto affollamento)	EURO/MQ
PR 20	Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	EURO/MQ
PR 21	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie	EURO/MQ
PR 22	Pulizia bacheche (interno ed esterno)	EURO/MQ
PR 23	Pulizia delle aree esterne a verde da piccoli rifiuti, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PR 24	Pulizia di specchi e mensole	EURO/MQ
PR 25	Pulizia e disinfezione, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, etc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, etc.)	EURO/MQ
PR 26	Pulizia pareti ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PR 27	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi	EURO/MQ
PR 28	Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e coperture da escrementi piccioni	EURO/MQ
PR 29	Rimozione macchie e impronte da pavimenti	EURO/MQ
PR 30	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie	EURO/MQ
PR 31	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili altezza operatore	EURO/MQ
PR 32	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	EURO/MQ
PR 33	Ripristino, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	EURO/MQ
PR 34	Sanificazione dei punti di raccolta rifiuti	EURO/MQ

ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
PR 35	Spazzatura a umido pavimenti	EURO/MQ
PR 36	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	EURO/MQ
PR 37	Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, carta, barattoli e altri ingombri	EURO/MQ
PR 38	Spolveratura a umido arredi parti alte	EURO/MQ
PR 39	Spolveratura a umido scaffali di librerie/biblioteche	EURO/MQ
PR 40	Spolveratura a umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	EURO/MQ
PR 41	Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, etc.), porte e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, etc.)	EURO/MQ
PR 42	Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane, scuri	EURO/MQ
PR 43	Spolveratura ringhiera scale	EURO/MQ
PR 45	Pulizia a fronte di nevicate dei percorsi di accesso e delle pertinenze	EURO/MQ
PR 46	Pulizia della viabilità pedonale e carrabile e delle aree interne, conseguenti a piogge intense e ad allagamenti in generale, con asporto di fanghi, detriti e liquidi	EURO/MQ
PR 47	Interventi sulla viabilità pedonale e carrabile al fine di eliminare le condizioni di pericolo dovute alla presenza di ghiaccio	EURO/MQ
PR 48	Lavatura pareti piastrellate con prodotto detergente ad azione germicida e sgrassante	EURO/MQ

Si evidenziano di seguito le attività richieste e remunerate €/ora:

ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
CODICE	VOCE	UNITÀ DI MISURA
PRO 01	Aspirazione e pulitura libri	EURO/ORA
PRO 02	Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione ostruzioni dell'imboccatura degli stessi	EURO/ORA
PRO 03	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	EURO/ORA
PRO 04	Deragnatura	EURO/ORA
PRO 05	Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	EURO/ORA
PRO 06	Detersione con iniezione / estrazione dei pavimenti tessili	EURO/ORA
PRO 07	Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi	EURO/ORA

ATTIVITÀ STRAORDINARIE		
PRO 08	Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	EURO/ORA
PRO 09	Disincrostazione dei sanitari	EURO/ORA
PRO 10	Lucidatura di parti cromate	EURO/ORA
PRO 11	Pulitura distributori igienici	EURO/ORA
PRO 12	Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidatura ottoni, targhe, cornici, piastre, maniglie e zoccoli, etc.	EURO/ORA
PRO 13	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, etc.	EURO/ORA
PRO 14	Pulizia scale esterne di sicurezza	EURO/ORA
PRO 15	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	EURO/ORA
PRO 16	Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	EURO/ORA
PRO 17	Rimozione di tutti i volumi dagli scaffali di librerie/biblioteche con successivo riposizionamento	EURO/ORA
PRO 18	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	EURO/ORA
PRO 19	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	EURO/ORA
PRO 25	Pulizia di pozzetti di scarico, con prodotti disincrostanti	EURO/ORA
PRO 28	Spolveratura a umido, altezza operatore, di scaffali nelle parti orizzontali e verticali libere da volumi o faldoni	EURO/ORA
PRO 29	Attività di presidio (es. ripasso bagni, spalatura neve, ecc.)	EURO/ORA

L'esecuzione delle attività Straordinarie potrà avvenire quindi esclusivamente a seguito della ricezione, da parte del Fornitore, di una **Conferma di Intervento** inviata dalle Amministrazioni Contraenti.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste delle Amministrazioni Contraenti.

Per le modalità operative legate al ciclo autorizzativo si rimanda al par. 5.2.

Le attività previste dall'intervento devono essere iniziate entro il termine previsto, a seconda del livello di priorità, nella tabella sottostante e devono svolgersi secondo le modalità richieste:

Tabella – Tempi di inizio esecuzione attività	
<i>Priorità delle attività</i>	<i>Tempi di inizio esecuzione</i>
<b>PRIORITÀ 1</b>	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se

Tabella – Tempi di inizio esecuzione attività	
	richieste espressamente dal Responsabile del Servizio atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
<b>PRIORITÀ 2</b>	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento fatto salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.
<b>PRIORITÀ 3</b>	Le attività devono essere iniziate entro 10 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento

### 7.1.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE

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

L'orario di esecuzione dei servizi Operativi ed il calendario delle attività sarà concordato con le singole Amministrazioni Contraenti ed indicato nel POA. In caso di eventuali modifiche successive, le nuove indicazioni date dalle Amministrazioni Contraenti saranno recepite dal Fornitore che aggiornerà il POA e lo sottoporà nuovamente alle Amministrazioni medesime per la relativa condivisione.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel POA.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (**la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi sia Ordinari che Straordinari**) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, (sacchi compostabili nel caso di raccolta differenziata dell'umido) ecc..

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

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate **CE** e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere conformi a quanto previsto dai Regolamenti 665/2013 e 666/2013 della Commissione.

Resta inteso che, al netto di quanto indicato dal fornitore in sede di Offerta Tecnica quale dotazione complessiva dei macchinari e delle attrezzature che intende utilizzare nell'espletamento del servizio di Pulizia, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura ulteriore di ponteggi, autoscale, o altre attrezzature speciali che non rientrano nelle dotazioni di uso corrente, per l'esecuzione di particolari 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 delle Amministrazioni ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini regionali o nazionali di riferimento indicati nell'apposita Scheda Tecnica, 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" 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 fornire, qualora prevista dal Comune in cui è erogato il servizio, idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune e deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti.

La mancata osservanza di tali prescrizioni comporterà l'applicazione della relativa penale di cui all'Allegato 8 del Capitolato d'Oneri.

I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con le Amministrazioni, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso delle Amministrazioni Contraenti alla scadenza contrattuale.

I rifiuti che dovranno essere asportati saranno costituiti, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Rifiuti indifferenziati, quali:
  - rifiuti contenuti nei cestini e negli appositi contenitori;
  - rifiuti indicati come tali dai dipendenti anche se non inseriti in alcun

contenitore;

- tutti i materiali provenienti dalle attività proprie del servizio diversi da quelli riciclabili.
- Rifiuti riciclabili, quali:
  - Carta: imballaggi in carta, cartone e cartoncino, sacchetti di carta, cartoni, giornali, libri, riviste, dépliant e volantini, quaderni, fogli, ecc.;
  - Plastica, vetro e alluminio: contenitori di liquidi in plastica, bottiglie di vetro, barattoli, lattine, fogli e vaschette di alluminio, bombolette spray, scatolette, barattoli e contenitori metallici, tappi a vite e a corona di metallo, gusci e barre in polistirolo, confezioni per alimenti, buste e sacchetti di plastica, ecc.
  - Umido: scarti alimentari e fazzoletti di carta sporchi di alimenti.

Il Fornitore è tenuto, senza pretendere corrispettivi aggiuntivi, a:

- dotare il proprio personale di sacchetti necessari alla raccolta nell'osservanza dei regolamenti comunali (compostabili se dedicati alla raccolta dell'umido);
- posizionare e reintegrare i sacchetti nei cestini e, ove previsto, nei contenitori;
- depositare i sacchetti nei punti di raccolta dedicati presenti nelle Sedi.

Qualora singole realtà locali non prevedano la presenza di cassonetti ma diverse procedure di prelievo dei rifiuti da parte delle società demandate alla raccolta, il Fornitore è obbligato ad immagazzinare i sacchi e successivamente ad esporli nei luoghi e nei tempi indicati dalle Amministrazioni Comunali. Nei casi in cui i cassonetti per i rifiuti siano insufficienti o inutilizzabili, sarà obbligo del Fornitore avviare le procedure necessarie all'integrazione o al ripristino dei cassonetti stessi.

Il Fornitore sarà ritenuto responsabile e pertanto solleverà e manterrà indenne le Amministrazioni da ogni onere, sanzione comunque connessa al mancato rispetto delle norme dettate per la gestione dei rifiuti dal D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i., nonché delle prescrizioni in materia di raccolta pubblica della nettezza urbana e di quelle previste dal regolamento condominiale, ove presente, di ciascuna delle Sedi.

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

Al personale adibito al servizio di pulizia saranno consegnate, a cura del referente della SA in loco, le chiavi d'accesso all'immobile previo apposito verbale sottoscritto dalle parti. Il personale indicato nel verbale avrà l'obbligo di custodire le chiavi ed assicurare che le stesse vengano utilizzate al solo fine dell'esecuzione del servizio di pulizia.

In caso di smarrimento delle chiavi il personale dovrà tempestivamente provvedere a presentare denuncia alla competente Autorità di P.S. e darne comunicazione alla SA.

Per le modalità del processo autorizzativo delle attività programmate vedasi infra paragrafo 6.1.

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.

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dalle Amministrazioni Contraenti 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 delle Amministrazioni Contraenti.

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.

#### **7.1.3.1. SPECIFICHE TECNICHE**

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

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- la deterzione 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; in alternativa utilizzare il sistema Bonnet (mono spazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la deterzione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;

- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone.; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come “super concentrati”. 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 Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura dei prodotti per l'igiene (di seguito **CAM**), Allegato del D.M. 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#10>).

In particolare:

- i prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012;

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere accertato dalle Amministrazioni contraenti prima dell'avvio del servizio.

Il fornitore deve, unitamente al POA, presentare l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti detergenti che fornirà indicando il produttore, il nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi.

Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A al **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 5.1.1 a 5.1.8.



Il fornitore, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel Europeo né delle altre etichette ambientali come sopra specificate, dovrà presentare, qualora richiesto, alle Amministrazioni Contraenti un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi;

- i prodotti disinfettanti devono essere autorizzati dal Ministero della salute:
  - a) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998 e .s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: “Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n ...” (*integrate dagli estremi dell'atto autorizzativo del prodotto*);
  - b) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: “Prodotto biocida e Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n ...” (*integrate dagli estremi dell'atto autorizzativo del prodotto*).

I prodotti disinfettanti devono essere inoltre conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012, “Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori ecc.) e detergenti super concentrati multiuso, dei detergenti super concentrati per servizi sanitari, dei detergenti super concentrati per la pulizia di finestre”.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio della fornitura.

Il Fornitore deve, unitamente al primo POA, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B al **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012. Il fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali è stata compilata la dichiarazione di cui all'Allegato B al **CAM**. Le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al fornitore anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati al paragrafo 6.2 del **CAM**.
- i prodotti diversi da quelli descritti dei punti precedenti, utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti,

nonché i prodotti classificati super concentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del **CAM**, Allegato al DM 24 maggio 2012, “Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori ecc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti super concentrati per servizi sanitari, dei detergenti super concentrati per la pulizia di finestre”. I detergenti super concentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti superconcentrati si intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre ed i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno il 15% per quelli pronti all'uso.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio della fornitura. Il Fornitore deve, unitamente al POA, presentare l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012. Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti super concentrati, è necessario allegare al primo POA anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni. Il fornitore per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali è stata compilata la dichiarazione di cui all'Allegato B del **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012. Le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al fornitore anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno o più dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel paragrafo 6.2 del **CAM**, allegato al DM 24 maggio 2012.

- Per la fornitura di prodotti di carta tessuto (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso ecc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta. Il rispetto di quanto dichiarato essere comprovato dal

fornitore prima dell'avvio della fornitura. Il fornitore deve, unitamente al primo POA, presentare l'elenco dei prodotti che fornirà indicando il produttore, il nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti in carta-tessuto, non in possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali di Tipo I, presunti conformi, il fornitore è tenuto a le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

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

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche).

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 delle Amministrazioni Contraenti.

#### **7.1.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone per le Attività Ordinarie. Le Attività Straordinarie verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato in sede di Appalto, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, il Canone dovrà essere adeguato; di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione/acquisizione di un immobile/gruppo di immobili o porzione di esso;
- qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle aree omogenee presenti nel Contratto;
- qualora le Amministrazioni Contraenti intendano apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7).

##### **7.1.4.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Il canone ordinario è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- frequenza delle attività;
- mq di superficie netta per Area Omogenea;
- prezzi unitari delle Area Omogenee posti a base d'asta;

$$C_{AO} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

Dove:

- $C_{AO}$  è il Canone mensile per le Attività Ordinarie (€/mese);
- $i$  è l' $i$ -esima Area Omogenea oggetto del presente Appalto Specifico;
- $p_i$  è il prezzo unitario riferito all' $i$ -esima Area Omogenea (€/mq/mese), di cui all' "Allegato 14 al Capitolo d'Oneri – Elenco Prezzi", al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- $q_i$  sono i metri quadrati di superficie netta relativi alla  $i$ -esima Area Omogenea;

I prezzi unitari a base d'asta delle Attività Ordinarie delle Aree Omogenee, sono elencati all'interno dell'Allegato B al presente Capitolato; il fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico su tutti i prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee.

#### 7.1.4.2. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Sono da considerarsi Attività Straordinarie 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.

Per la remunerazione delle **Attività Straordinarie ad €/mq** si applicano i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate, secondo il seguente algoritmo

$$R_{AS} = \sum_{i=1}^n p_i \times q_i$$

dove:

- $R_{AS}$  è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€/Mq) svolte nel periodo di fatturazione;
- $i$  è la  $i$ -esima Attività Straordinaria svolta nel periodo di fatturazione;
- $p_i$  è il prezzo unitario (€/mq superficie da trattare/intervento) dell' $i$ -esima Attività Straordinaria (€/Mq) di cui all'Allegato C del presente Capitolato al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale
- $q_i$  è la quantità di riferimento per la  $j$ -esima Attività Straordinaria

Per quanto riguarda, invece, le singole **Attività Straordinarie remunerate €/ora**, si terrà conto del costo della manodopera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata.

Il prezzo unitario corrisponde al costo della manodopera ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative vigenti al momento dell'autorizzazione della prestazione, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, al netto del ribasso offerto su tale percentuale.

In altre parole, il ribasso da effettuarsi sul prezzo unitario si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (spese generali e utile d'impresa).

$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - (\text{Ribasso offerto}))]$$

Per il corrispettivo relativo alle sole attività straordinarie di pulizia remunerate €/ora, ferma restando la necessità di garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste e l'obbligo dell'appaltatore di impiegare profili professionali rispondenti a quelli indicati dalle Amministrazioni per l'esecuzione delle suddette prestazioni, verranno remunerati solo i corrispettivi relativi a profili idonei alla prestazione da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Nel caso in cui, per attività di più elevata complessità implicanti specifiche conoscenze tecniche, dovessero essere impiegati dei livelli professionali superiori a quelli richiesti, la differenza di costo, tra le risorse effettivamente impiegate e quelle richieste dalla stazione appaltante, sarà a carico dell'appaltatore medesimo.

## **7.2. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE**

Il servizio, comprendente Attività Ordinarie e Straordinarie, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio ed interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti ed insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, ecc.), delle aree esterne, dei giardini e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, ecc.).

Dovranno essere eseguite, su richiesta delle Amministrazioni, le seguenti tipologie di attività:

- 1) derattizzazione;
- 2) disinfestazione da blatte;
- 3) disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche);
- 4) disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci, simulidi.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale.

### 7.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

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

<b>DERATTIZZAZIONE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)</b>
<b>DESCRIZIONE ATTIVITÀ</b>	<b>INTERVENTI</b>
Ispezione	<i>Una tantum</i>
Istallazione contenitori esca e trappole	<i>Una tantum</i>
Controllo e Monitoraggio: controllo/sostituzione delle esche e trappole	<b>12 l'anno</b>
<b>DISINFESTAZIONE DA BLATTE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)</b>
<b>DESCRIZIONE ATTIVITÀ</b>	<b>INTERVENTI</b>
Ispezione	<i>Una tantum</i>
Istallazione contenitori trappole a collante	<i>Una tantum</i>
Controllo e Monitoraggio: controllo/sostituzione delle trappole	<b>12 l'anno</b>
<b>DISINFESTAZIONE DA INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)</b>	<b>UNITÀ DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)</b>
<b>DESCRIZIONE ATTIVITÀ</b>	<b>INTERVENTI</b>
Aree interne: istallazione e sostituzione delle esche/trappole	<b>12 l'anno</b>
<b>DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI</b>	<b>UNITÀ DI MISURA (Euro/mq superficie da trattare/anno)</b>
<b>DESCRIZIONE ATTIVITÀ</b>	<b>INTERVENTI</b>
interventi antilarvali	<b>14 l'anno</b>

La periodicità e la stagionalità degli interventi sono indicate nelle schede tecniche generate dal Sistema SDAPA e vengono riportate anche nel POA; il mancato rispetto delle date previste comporta l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

#### 7.2.1.1. SPECIFICHE TECNICHE

##### *Attività di derattizzazione*

##### **Ispezione:**

la verifica visiva è finalizzata all'individuazione degli interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di ratti (e muridi) 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, fissati in modo inamovibile e segnalati 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 alle Amministrazioni Contraenti. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita **mappa** fornita in copia alle Amministrazioni Contraenti. Le esche devono essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

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

I contenitori e le trappole devono essere installati presso tutti gli ambienti in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori di ascensori e montacarichi, dei punti di raccolta dei rifiuti, dei giardini e delle aree verdi di pertinenza. Negli spazi interessati sono compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

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

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

#### **Controllo e Monitoraggio:**

la verifica visiva mensile è finalizzata a verificare l'eventuale presenza di ratti attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento devono essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

#### ***Attività di disinfestazione da blatte***

#### **Ispezione:**

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

#### **Istallazione trappole:**

l'applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, devono essere segnalate, numerate e indicate in una apposita **mappa** fornita in copia alle

Amministrazioni Contraenti. L'attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.

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

#### **Controllo e Monitoraggio blatte:**

l'attività di controllo e monitoraggio consiste nella verifica visiva per individuare l'eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole e viene effettuata con cadenza mensile; di conseguenza sarà possibile programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

#### ***Attività di disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)***

#### **Istallazione trappole e esche:**

gli interventi devono essere effettuati fornendo alle Amministrazioni Contraenti esche/trappole insetticide all'interno

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

#### ***Attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi***

#### **Interventi antilarvali:**

l'applicazione antilarvale deve essere prevista 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 e presso tutti gli ambienti di lavoro interni e le aree esterne compresi i giardini.

### **7.2.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Le Attività Straordinarie sono costituite dagli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione.

**Non vi è alcun obbligo di utilizzo, totale o parziale, del plafond stanziato per le attività extra canone. Le Amministrazioni Contraenti si avvarranno delle attività straordinarie sulla base delle eventuali necessità che dovessero emergere nel corso dell'esecuzione del contratto.**

Di seguito si riportano in tabella le Attività Straordinarie richiedibili dalle Amministrazioni Contraenti.



CODICI	ATTIVITÀ	UNITÀ DI MISURA
DR 01	Intervento di derattizzazione con rodenticidi	mq superficie da trattare/intervento
DR 02	Disinfestazione - bonifica da blatte	mq superficie da trattare/intervento
DR 03	Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche) aree interne	mq superficie da trattare/intervento

Per l'esecuzione degli interventi in caso di "infestazione", il Fornitore dovrà iniziare l'intervento entro i termini previsti, a seconda del livello di priorità, nella tabella sottostante:

**Tabella – Tempi di inizio esecuzione attività**

<i>Priorità</i>	<i>Tempi di inizio esecuzione</i>
<b>PRIORITÀ 1</b>	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Responsabile del Servizio atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
<b>PRIORITÀ 2</b>	Le attività devono essere iniziate <b>entro 5 giorni</b> lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.

Per le modalità di attivazione delle richieste e per il relativo processo autorizzativo vedasi paragrafo 5.2. Il mancato rispetto delle tempistiche previste comporta l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

#### **7.2.2.1. SPECIFICHE TECNICHE**

##### ***Intervento di derattizzazione con rodenticidi***

Se dalle attività programmate di controllo risulta che le esche sono state mangiate o ci sono catture di ratti, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets.

Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, ecc.

Devono essere eseguiti 3 (tre) interventi ravvicinati a distanza di 10 (dieci) giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se

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

#### ***Disinfestazione - bonifica da blatte***

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

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

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

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

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

### **7.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE**

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere fornite alle Amministrazioni Contraenti 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 ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Durante lo svolgimento dei lavori 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 delle Amministrazioni Contraenti.

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

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

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

E' facoltà delle Amministrazioni far sottoporre a prove di laboratorio le sostanze utilizzate richiedendone un campione. Le prove saranno a carico del Fornitore e dovranno essere eseguite in laboratori individuati dall'Amministrazione. Nel caso in cui risultino non positive le prove di laboratorio effettuate sulle sostanze utilizzate, il Fornitore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni indicate.

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 delle Amministrazioni Contraenti e, quindi, previo accordo con le stesse, in giorni ed in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel POA e/o su segnalazione del **Responsabile del Servizio**.

## **7.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

### **7.2.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso un Canone mensile determinato in funzione:

- delle tipologie di attività scelte dalle Amministrazioni;
- dalle superfici degli ambienti interessati dalle attività;
- dei prezzi definiti in fase di Appalto e ribassati in fase di confronto concorrenziale dal Fornitore.

$$C_D = \sum_{i=1}^n \frac{p_i \times q_i}{12}$$

Dove:

- $C_D$  è il Canone mensile per le Attività Ordinarie (€/mese);
- $i$  è l' $i$ -esima Attività Ordinaria, di cui all'Allegato B;
- $p_i$  è il prezzo unitario annuo a base d'asta per l' $i$ -esima Attività Ordinaria (€/mq superficie da trattare/anno) di cui all'Allegato B al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- $q_i$  è la quantità relativa alla  $i$ -esima Attività Ordinaria (mq superficie da trattare).

#### **7.2.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Le Attività Straordinarie del servizio di Disinfestazione sono remunerate ricorrendo all'Extra Canone stanziato avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

La remunerazione delle Attività Straordinarie del Servizio di Disinfestazione avverrà mediante il seguente algoritmo:

$$R_{AS} = \sum_i^n p_i \times q_i$$

dove:

- $R_{AS}$  è la remunerazione per il Fornitore per le Attività Straordinarie (€) svolte nel periodo di fatturazione;
- $i$  è la  $i$ -esima Attività Straordinaria svolta nel periodo di fatturazione;
- $p_i$  è il prezzo unitario (€/mq superficie da trattare/intervento) dell' $i$ -esima Attività Straordinaria (€/Mq) di cui all'Allegato C al netto del ribasso offerto in fase di confronto concorrenziale;
- $q_i$  è la quantità espressa in metri quadrati da trattare dell' $i$ -esima attività straordinaria (mq).

#### **7.3. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI**

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il trattamento (smaltimento o recupero) presso strutture autorizzate, dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte delle Amministrazioni Contraenti da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente Capitolato. Resta inteso che le attività di raccolta, sostituzione dei sacchetti e conferimento nei cassonetti stradali e/o container messi a disposizione dalle Amministrazione Contraenti dei rifiuti assimilabili agli urbani, nel rispetto delle norme sulla raccolta differenziata, sono remunerate dalle attività di pulizie ordinarie.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

1. fornitura di contenitori ed etichette a norma di legge per le singole tipologie di rifiuti speciali prodotti dalle Amministrazioni Contraenti;

2. raccolta presso le Amministrazioni Contraenti dei rifiuti speciali prodotti;
3. trasporto dei rifiuti speciali tramite l'impiego di personale e automezzi specificatamente autorizzati;
4. conferimento dei rifiuti speciali effettuato obbligatoriamente presso impianti autorizzati al trattamento (recupero e/o smaltimento) dei rifiuti speciali effettuato secondo la normativa vigente, in relazione alla specifica natura dei rifiuti.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Nel POA devono pertanto essere indicati:

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

La tipologia di rifiuti ed il quantitativo annuo da smaltire deve essere coerente con i dati storici dell'ultimo triennio.

Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri.

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

Il Fornitore si assume tutte le responsabilità previste dalla Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati. Il fornitore, almeno 10 giorni lavorativi prima della stipula del contratto normativo, in relazione all'attività di smaltimento dei rifiuti speciali e non, dovrà esibire, i documenti attestanti le necessarie autorizzazioni.

La documentazione richiesta è la seguente:

1. certificato di iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese esercenti il servizio di smaltimento, di cui all'art. 30, comma 4, D. Lgs. n. 22/97, o relativa autocertificazione;
2. certificazione attestante l'autorizzazione al trasporto delle tipologie dei rifiuti previsti o relativa autocertificazione.

E' richiesta, per tutta la durata del contratto, l'iscrizione alle seguenti categorie e relative classi:

- ✓ CAT. 1, classe f minima;
- ✓ CAT. 4, classe f minima;
- ✓ CAT. 5, classe f minima.

### **7.3.1. ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le Attività Ordinarie comprendono il ritiro, il trasporto e il conferimento a smaltimento/recupero del solo **Toner esausto CER080318**.

Il prezzo unitario comprende la raccolta, il trasporto e il conferimento a smaltimento/recupero di tale rifiuto, nonché la fornitura in comodato d'uso di cassoni, fusti in metallo, cargopallet e cisternette.

In particolare rientrano tra le Attività Ordinarie:

1. fornitura e distribuzione contenitori;
2. comodato d'uso di contenitori per l'area di deposito temporaneo (se richiesto);
3. operazioni preliminari di imballaggio e movimentazione dei Rifiuti Speciali fino al Deposito Temporaneo;
4. raccolta dei contenitori e conferimento a smaltimento dei rifiuti.

La periodicità dei ritiri deve essere conforme a quanto previsto dalla normativa vigente e viene riportata anche nel POA, il mancato rispetto delle date previste comporta l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

**Il Fornitore deve in ogni caso assicurare il rispetto della periodicità prevista dalla normativa vigente durante l'intero arco contrattuale.**

#### **7.3.1.1. FORNITURA E DISTRIBUZIONE CONTENITORI**

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

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

Tali contenitori rimangono in possesso delle Amministrazioni Contraenti alla scadenza contrattuale.

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

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

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

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

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

Il luogo di deposito temporaneo di rifiuti speciali affidato deve essere gestito in conformità a quanto prescritto dal D.lgs. 3 aprile 2006 n. 152, art. 183, comma 1, lettera *bb*).

Le aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo dei contenitori devono essere indicate nel POA in coerenza con le indicazioni delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore coordinandosi con le Amministrazioni Contraenti deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

Inoltre, il Fornitore deve supportare le stesse Amministrazioni Contraenti per l'aggiornamento delle procedure interne in relazione alla movimentazione, sia quella interna che in zone di deposito temporaneo, preventivamente alla fase di trasporto rifiuti.

### **7.3.1.2. CONFEZIONAMENTO, RACCOLTA DEI CONTENITORI E TRASPORTO**

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

Il Fornitore provvede a confezionare correttamente i contenitori dei rifiuti prodotti ed a pesarli con strumenti di misura omologati in contraddittorio con le Amministrazioni Contraenti alla compilazione del registro di carico e scarico ed a caricarli sugli automezzi. Provvede, inoltre, ad assistere le Amministrazioni Contraenti nella compilazione del formulario di trasporto rifiuti consegnandone copia alle Amministrazioni Contraenti e supportandole nella compilazione del registro di carico e scarico secondo quanto prescritto dal D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.. Il Fornitore deve tener conto, inoltre, di applicabilità e scadenze indicate dalla normativa vigente in materia di tracciabilità e gestione dei rifiuti, obbligandosi al rispetto delle disposizioni previste ed a supportare eventualmente le Amministrazioni negli adempimenti di competenza.

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

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

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito ove occorra, di Certificato di Formazione Professionale ADR (patentino ADR) ex D.lgs. 35/2010.

### **7.3.1.3. CONFERIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI AGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO AUTORIZZATI**

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

### **7.3.1.4. ASSISTENZA ALLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI**

Il Fornitore deve fornire l'assistenza alle Amministrazioni Contraenti (produttori) per l'aggiornamento dei Registri di carico/scarico rifiuti e di ogni altro onere specificato per legge (raccolta e conservazione formulari di identificazione dei rifiuti, archiviazione reperimenti autorizzazioni, ecc.) in particolare il Fornitore deve:

- supportare le Amministrazioni nei rapporti con Enti Locali e società di raccolta rifiuti urbani;
- supportare le Amministrazioni nella compilazione del registro di carico e scarico, che deve comunque restare presso la sede di produzione del rifiuto;
- supportare le Amministrazioni nella compilazione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD), di cui all'art. 1 della Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 e s.m.i., precompilato e consegnarlo alle Amministrazioni Contraenti (produttore) in tempo utile, al fine della successiva consegna dello stesso entro i termini di legge, alla CCIAA competente per territorio pena l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

Il Fornitore è tenuto a prestare il proprio supporto alla compilazione e tenuta del registro di carico e scarico e alla conservazione dei formulari, tenuto conto di applicabilità e scadenze prescritte dalla normativa vigente in materia di tracciabilità e gestione dei rifiuti.

### **7.3.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Ogni tipo di Attività Straordinaria sarà remunerata ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale con riferimento alle tipologie di rifiuto indicate dalle Amministrazioni (vedasi tabella di seguito riporta) sia nell'ipotesi di quantità eccedenti rispetto a quelle previste in fase di indizione della procedura e inserite nel primo POA, sia di quantità non previste ma relative a tipologie di rifiuti comprese tra quelle indicate e inserite con i relativi prezzi unitari in fase di Appalto Specifico.

<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
SRR1	60101	Acido solforico ed acido solforoso	Euro/Kg
SRR2	60102	Acido cloridrico	Euro/Kg
SRR3	60105	Acido nitrico e acido nitroso	Euro/Kg
SRR4	60106	Altri acidi	Euro/Kg
SRR5	60204	Idrossido di sodio e di potassio	Euro/Kg



<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
SRR6	60205	Altre basi	Euro/Kg
SRR7	60313	Sali e loro soluzioni, contenenti metalli pesanti	Euro/Kg
SRR8	60314	Sali e loro soluzioni, diversi da 06 03 11 e 06 03 13	Euro/Kg
SRR9	60404	Rifiuti contenenti mercurio	Euro/Kg
SRR10	60405	Rifiuti contenenti altri metalli pesanti	Euro/Kg
SRR11	70103	Solventi organici alogenati, soluzioni lavaggio e acque madri	Euro/Kg
SRR12	70104	Altri solventi organici, soluzioni lavaggio e acque madri	Euro/Kg
SRR13	70111	Fanghi dal trattamento in loco degli effluenti contenenti sost pericolose	Euro/Kg
SRR14	70509	Residui di filtrazione ed assorbenti esauriti alogenati	Euro/Kg
SRR15	70510	Altri residui di filtrazione e assorbenti esauriti	Euro/Kg
SRR16	70599	Rifiuti speciali non pericolosi non specificati altrimenti	Euro/Kg
SRR17	70601	Soluzioni acquose di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
SRR18	70604	Altri solventi organici, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
SRR19	70701	Soluzioni acquose di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
SRR20	70703	Solventi organici alogenati, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
SRR21	70704	Altri solventi organici alogenati, soluzioni di lavaggio ed acque madri	Euro/Kg
SRR22	70710	Altri residui di filtrazione e assorbenti esauriti	Euro/Kg
SRR23	80317	Toner per stampa esauriti, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR24	80318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	Euro/Kg
SRR25	90101	Soluzioni di sviluppo fotografico e attivanti a base acquosa	Euro/Kg
SRR26	90103	Soluzioni di sviluppo fotografico a base di solventi	Euro/Kg

<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
SRR27	90104	Soluzioni fissative	Euro/Kg
SRR28	90107	Carta e pellicole per fotografia, contenenti argento o composti dell'argento	Euro/Kg
SRR29	90108	Carta e pellicole per fotografia, non contenenti argento o composti dell'argento	Euro/Kg
SRR30	120101	Limatura e trucioli di materiali ferrosi	Euro/Kg
SRR31	120103	Limatura e trucioli di materiali non ferrosi	Euro/Kg
SRR32	120105	Limatura e trucioli di materiali plastici	Euro/Kg
SRR33	120112	Cere e grassi esauriti	Euro/Kg
SRR34	120199	Rifiuti speciali non pericolosi non specificati altrimenti	Euro/Kg
SRR35	120301	Soluzioni acquose di lavaggio	Euro/Kg
SRR36	130105	Emulsioni non clorurate	Euro/Kg
SRR37	130204	Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, clorurati	Euro/Kg
SRR38	130205	Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	Euro/Kg
SRR39	130206	Scarti di olio sintetico per motori, ingranaggi e lubrificazione	Euro/Kg
SRR40	130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	Euro/Kg
SRR41	150101	Imballaggi in carta e cartone	Euro/Kg
SRR42	150102	Imballaggi in plastica	Euro/Kg
SRR43	150103	Imballaggi in legno	Euro/Kg
SRR44	150104	Imballaggi metallici	Euro/Kg
SRR45	150105	Imballaggi in materiali compositi	Euro/Kg
SRR46	150106	Imballaggi in materiali misti	Euro/Kg
SRR47	150107	Imballaggi in vetro	Euro/Kg
SRR48	150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	Euro/Kg
SRR49	150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR50	150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da 15 02 02	Euro/Kg
SRR51	160103	Pneumatici fuori uso	Euro/Kg
SRR52	160107	Filtri dell'olio	Euro/Kg
SRR53	160209	Trasformatori e condensatori contenenti PCB	Euro/Kg

<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
SRR54	160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	Euro/Kg
SRR55	160212	Apparecchiature fuori uso, contenenti amianto in fibre libere	Euro/Kg
SRR56	160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da 16 02 09 e 16 02 12	Euro/Kg
SRR57	160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	Euro/Kg
SRR58	160215	Componenti pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso	Euro/Kg
SRR59	160216	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	Euro/Kg
SRR60	160303	Rifiuti inorganici, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR61	160304	Rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	Euro/Kg
SRR62	160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR63	160306	Rifiuti organici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05	Euro/Kg
SRR64	160504	Gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR65	160505	Gas in contenitori a pressione, diversi da quelli di cui alla voce 16 05 04	Euro/Kg
SRR66	160506	Sostanze chimiche di laboratorio con sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	Euro/Kg
SRR67	160507	Sostanze chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR68	160508	Sostanze chimiche organiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR69	160509	Sostanze chimiche di scarto diverse da quelle di cui alle voci 16 05 06, 16 05 07 e 16 05 08	Euro/Kg

<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
SRR70	160601	Batterie al piombo	Euro/Kg
SRR71	160602	Batterie al nichel-cadmio	Euro/Kg
SRR72	160603	Batterie contenenti mercurio	Euro/Kg
SRR73	160604	Batterie alcaline (tranne 16 06 03)	Euro/Kg
SRR74	160605	Altre batterie ed accumulatori	Euro/Kg
SRR75	160606	Elettroliti di batterie ed accumulatori, oggetto di raccolta differenziata	Euro/Kg
SRR76	170101	Cemento	Euro/Kg
SRR77	170103	mattonelle e ceramiche	Euro/Kg
SRR78	170107	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diverse da 17 01 06	Euro/Kg
SRR79	170201	Legno	Euro/Kg
SRR80	170202	Vetro	Euro/Kg
SRR81	170203	Plastica	Euro/Kg
SRR82	170301	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone	Euro/Kg
SRR83	170302	Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	Euro/Kg
SRR84	170303	Catrame di carbone e prodotti contenenti catrame	Euro/Kg
SRR85	170401	Rame, bronzo, ottone	Euro/Kg
SRR86	170402	Alluminio	Euro/Kg
SRR87	170403	Piombo	Euro/Kg
SRR88	170405	Ferro e acciaio	Euro/Kg
SRR89	170407	Metalli misti	Euro/Kg
SRR90	170409	Rifiuti metallici contaminati da sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR91	170411	Cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	Euro/Kg
SRR92	170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 17 05 03	Euro/Kg
SRR93	170601	Materiali isolanti contenenti amianto	Euro/Kg
SRR94	170605	Materiali da costruzione contenenti amianto	Euro/Kg
SRR95	170903	Altri rifiuti dell'attività di costruzione e demolizione contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR96	170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da 17 09 01, 17 09 02	Euro/Kg

<b>Codice</b>	<b>Codice CER</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>
		e 17 09 03	
SRR97	180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
SRR98	180104	Rifiuti che non devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
SRR99	180106	Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose	Euro/Kg
SRR100	180107	Sostanze chimiche diverse da quelle di cui alla voce 18 01 06	Euro/Kg
SRR101	180108	Medicinali citotossici e citostatici	Euro/Kg
SRR102	180109	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 01 08	Euro/Kg
SRR103	180202	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni per evitare infezioni	Euro/Kg
SRR104	180208	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 02 07	Euro/Kg
SRR105	190806	Resine a scambio ionico saturate o esaurite	Euro/Kg
SRR106	190904	Carbone attivo esaurito	Euro/Kg
SRR107	190905	Resine a scambio ionico saturate o esaurite	Euro/Kg
SRR108	200101	Carta e cartone	Euro/Kg
SRR109	200102	Vetro	Euro/Kg
SRR110	200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Euro/Kg
SRR111	200123	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	Euro/Kg
SRR112	200135	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso pericolose	Euro/Kg
SRR113	200136	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso non pericolose	Euro/Kg
SRR114	200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37	Euro/Kg
SRR115	200139	Plastica	Euro/Kg
SRR116	200140	Metallo	Euro/Kg
SRR117	200304	Fanghi delle fosse settiche	Euro/Kg
SRR118	200306	Rifiuti della pulizia delle fognature	Euro/Kg
SRR119	200307	Rifiuti ingombranti	Euro/Kg

Si intendono come straordinarie le richieste di raccolta e conferimento a smaltimento non rientranti nell'attività ordinaria o per tipologia di rifiuto o per eccedenze di quantitativi.

Le singole attività straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari, ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

**Non vi è alcun obbligo di utilizzo, totale o parziale, del *plafond* stanziato per le attività extra canone. Le Amministrazioni Contraenti si avvarranno delle attività straordinarie sulla base delle eventuali necessità che dovessero emergere nel corso dell'esecuzione del contratto.**

Le Amministrazioni potranno richiedere l'esecuzione delle stesse secondo due classifiche di intervento:

<b><i>Priorità</i></b>	<b><i>Tempi di inizio esecuzione</i></b>
<b>PRIORITÀ 1</b>	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Responsabile del Servizio atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
<b>PRIORITÀ 2</b>	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento fatto salvo diverso termine come da offerta tecnica migliorativa.
<b>PRIORITÀ 3</b>	Le attività devono essere iniziate entro 10 giorni lavorativi dalla data dalla ricezione della Conferma di Intervento.

Per le modalità di attivazione delle richieste e per il relativo processo autorizzativo vedasi par. 5.2. Il mancato rispetto delle tempistiche previste comporta l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

### **7.3.3. SPECIFICHE DEL SERVIZIO**

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

Il Fornitore si assume le responsabilità previste da Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati.

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

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

Il Fornitore deve eseguire i Servizi per le quantità di rifiuti effettivamente prodotte e, in ogni caso, è tenuto a erogare i Servizi con frequenze tali da garantire il rispetto dei termini di legge.

In corso di esecuzione, le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere al Fornitore eventuali modifiche delle frequenze e delle fasce orarie dei ritiri in virtù di sopravvenute esigenze (es. esigenze riorganizzative quali dismissioni, ampliamenti, ristrutturazioni). Tali modifiche, che dovranno essere tempestivamente accolte dal Fornitore e recepite nel successivo POA.

Le Amministrazioni Contraenti si riservano comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

Il Fornitore, qualora previsto, deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti assimilabili agli urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate nel Comune.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. n. 152/2006 e dalle altre norme in materia di tracciabilità dei rifiuti.

Il Fornitore deve rilasciare alle Amministrazioni Contraenti, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, la quarta copia del Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa salvo penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

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

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

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

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

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso (i) dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006, per tutte le categorie necessarie, nonché (ii) di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia.

Ai fini dell'esecuzione – e quale condizione essenziale per dare inizio all'esecuzione del servizio, il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni Contraenti, relativamente alle attività oggetto dell'Appalto, tutti i certificati di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D. Lgs. n. 152/2006 e tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente, necessari all'esecuzione delle menzionate attività.

Sono esclusi dall'affidamento il trasporto a smaltimento/recupero di rifiuti urbani e assimilati agli urbani che devono essere raccolti e smaltiti dal gestore del servizio pubblico di raccolta.

Le Amministrazioni Contraenti, in sede di esecuzione e anche all'esito di apposita procedura estranea al presente SDAPA, non potranno affidare al Fornitore, alle sue controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c., ai soggetti che siano dipendenti diretti o indiretti del Fornitore, ai soggetti che abbiano un legame di parentela con i soggetti apicali dell'impresa appaltatrice, poiché vietati dalla disciplina dei rifiuti, i seguenti servizi o prestazioni:

- analisi merceologiche, chimiche e fisiche sui rifiuti;
- consulenza sulla normativa ADR;
- gestione amministrativa dei rifiuti (compilazione dei registri di carico e scarico, dichiarazioni MUD,) salvo che, con riferimento alla redazione dei formulari, quest'ultima sia svolta su precise indicazioni fornite dall'Amministrazione, secondo uno specifico modello di compilazione.

#### **7.3.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

##### **7.3.4.1. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un Canone mensile determinato in funzione di:

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

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

##### **7.3.4.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

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

Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai prezzi unitari ribassati in fase di confronto concorrenziale ed alle quantità effettivamente smaltite.



## 8. EVENTUALI NOLI DI ATTREZZATURE E AUTOMEZZI SPECIALI PER LE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Con riferimento ai soli “noli” di attrezzature e automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle Attività Straordinarie relative ai servizi attivati, i prezzi saranno determinati, in ordine di priorità, al netto dei ribassi effettuati in sede di offerta, con riferimento ai :

- Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) “Prezzi Informativi dell’edilizia”;
- prezzi Regionali.

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

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di Listino Prezzi avrà rilievo solo per attività non ancora autorizzate.

## 9. RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

### 9.1 RENDICONTAZIONE MENSILE

Il Fornitore, entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello di esecuzione degli interventi, deve caricare sul Portale Web e notificare a mezzo e-mail alle Amministrazioni Contraenti il ***Rendiconto delle attività programmate e straordinarie eseguite nel mese precedente.***

Il Rendiconto consiste in un elaborato mensile su base giornaliera, su “format” predisposto dalle Amministrazioni Contraenti, che si ottiene riepilogando le attività eseguite sia programmate che straordinarie, sulla base di quanto previsto nel POA, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione.

Il DEC delle Amministrazioni, anche avvalendosi di assistenti e di strutture di supporto, verificherà, con cadenza mensile, la regolare esecuzione delle prestazioni effettuate nel periodo di riferimento sulla base dei controlli e verifiche in loco degli interventi eseguiti, dei documenti tecnici a supporto e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per gli opportuni riscontri.

Le Amministrazioni, **entro 10 giorni lavorativi** dal caricamento sul Portale e notifica a mezzo e-mail del Rendiconto mensile, comunicano al Fornitore – a mezzo portale ed a mezzo e-mail – le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede possono altresì richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso assegnando al fornitore 5 giorni lavorativi per i necessari riscontri e l’invio del rendiconto eventualmente revisionato.

Il predetto termine di **10 giorni lavorativi** deve intendersi interrotto laddove la documentazione caricata sia incompleta ovvero incongruente ovvero non corretta. Tale termine riprenderà a decorrere solo successivamente all’eliminazione, da parte del

Fornitore, delle anomalie riscontrate, sulla base delle indicazioni fornite dalle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore, nel tempo massimo di **5 giorni lavorativi** successivi, potrà presentare i propri giustificativi in forma scritta, evidenziando ogni circostanza e documentazione utile a supporto.

Qualora sia riscontrata una ritardata o non conforme esecuzione rispetto alle prescrizioni tecniche impartite, si procederà all'applicazione delle penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

Parimenti, la ritardata comunicazione a mezzo Portale Web nei termini previsti determinerà l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

Le Amministrazioni, conclusi i controlli sulle attività rendicontate, comunicano **il numero di Regolare Esecuzione** che il Fornitore dovrà riportare nella **fattura elettronica mensile**.

I costi della sicurezza saranno ripartiti in maniera proporzionale in base all'entità e alla tipologia delle prestazioni eseguite.

## 9.2 RENDICONTO ANNUALE

Il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni Contraenti annualmente un documento denominato **Rendiconto Annuale**; lo stesso deve essere caricato sul Portale Web entro **30 giorni lavorativi** dall'inizio dell'anno successivo del contratto.

Il documento costituisce il consuntivo dell'anno concluso, e deve essere comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione tali da consentire di effettuare attività di analisi.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del contratto di riferimento relativamente ai servizi attivati dalle Amministrazioni Contraenti, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Rendiconti, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti Extra Canone, ecc..

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

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

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

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con le Amministrazioni Contraenti e approvate dalle stesse e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

### **9.3 RISERVE DELL'APPALTATORE**

All'atto di ciascun pagamento l'appaltatore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via pec, a pena di decadenza, nel termine di 10 giorni lavorativi, le voci e l'entità del compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi 10 giorni lavorativi, comunicherà all'appaltatore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'appaltatore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e l'appaltatore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate.

## **10. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO**

Il Fornitore deve consegnare mensilmente al DEC, entro il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dalle Amministrazioni Contraenti.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \frac{\sum_1^n LS_i \times C_i}{\sum_1^n C_i}$$

dove:

LS<sub>i</sub> = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

C<sub>i</sub> = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi C<sub>i</sub>, riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal Responsabile del Servizio.

### **10.1 LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA**

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

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

Dove:

LSp= Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IPp= Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISSp= Indicatore di Soddisfazione del Responsabile del Servizio sul Servizio di Pulizia

ISUp= Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia

## **10.2 INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPP)**

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal Responsabile del Servizio o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.

I controlli possono avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia.

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento è determinato dal Responsabile del Servizio.

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

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

Al fine di evitare aggravii e ritardi nelle attività di verifica a carico delle Amministrazioni committenti, si prevede che le stesse saranno espletate anche in assenza dell'incaricato del Fornitore indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri)

Non sono imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni di pulizia.

Gli esiti delle ispezioni effettuate dovranno essere annotati in apposito verbale, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali previste, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

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

Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole **Aree Omogenee** così come riportate nella tabella al **Paragrafo 7.1.1**.

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

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

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

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

#### ***Tabella - Dimensione del campione***

(\*) Si precisa che Dimensione del Campione non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 4 “Servizi Igienici” in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

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

#### ***ESEMPIO 1***

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

*Il Responsabile del Servizio quindi identificherà all'interno dell'Unità di Gestione i 5 uffici che vorrà sottoporre ad ispezione.*

## **ESEMPIO 2**

*Se per l'Area Omogenea tipo 3 – Servizi Igienici, sono presenti 10 Unità di controllo la dimensione del Campione è pari a 10 Unità di Controllo in quanto tutte le Unità di Controllo afferenti dovranno essere sottoposte ad ispezione.*

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

*Il Responsabile del Servizio procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:*

$$IP_p = \frac{\sum_1^m IP_{pi}}{m}$$

*Dove*

*IP<sub>pi</sub> = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;*

*m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.*

*L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:*

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{tot\ i}}$$

*Dove:*

*A<sub>nai</sub> = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;*

*A<sub>toti</sub> = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.*

Una determinata attività è considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdC<sub>nc</sub>) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC<sub>nc\_max</sub>).

Le Unità di Controllo non conformi (UdC<sub>nc</sub>) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità dell'attività in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;

- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ecc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc\_max) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdCval), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

<b>Numero di Unità di Controllo valutabili (UdCval)</b>	<b>Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (UdCcn_max)</b>
1 – 3	0
4 – 6	1
7 – 12	2
13 – 20	4
21 – 32	5

***Tabella- Criteri per l'accettazione dell'attività***

### **10.2.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP - ISUP)**

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Responsabile del Servizio (ISS<sub>p</sub>) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISU<sub>p</sub>).

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

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal Responsabile del Servizio ai fini della determinazione dell'ISS<sub>p</sub>, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		pessimo	mediocre	buono	ottimo
<b>a</b>	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
<b>b</b>	Qualità del servizio reso (odore gradevole dell'ambiente, igiene generale, ecc.)	1	2	3	4
<b>c</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
<b>d</b>	Funzionalità del Call Center relativo al Servizio	1	2	3	4
<b>e</b>	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
<b>RISULTATO TOTALE (R)</b>					

***Tabella - Questionario di soddisfazione del Responsabile del Servizio***

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

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

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

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

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Responsabile del Servizio assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

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

***ESEMPIO***

*Se il Responsabile del Servizio ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.*

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti ( $ISU_p$ ) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).



		pessimo	mediocre	buono	ottimo
<b>a</b>	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
<b>b</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
<b>RISULTATO TOTALE (R<sub>i</sub>)</b>					

### ***Tabella – Questionario di soddisfazione degli Utenti***

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISU<sub>p</sub> secondo la seguente formula:

$$ISU_p = R/8$$

Dove:

ISU<sub>p</sub> = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

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

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

Si precisa che se il valore di ISU<sub>p</sub> > 0,75, il valore di ISU<sub>p</sub> si pone pari a 1.

### ***ESEMPIO***

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

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

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

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

*Quindi per la regola di cui sopra l'Indicatore di Soddisfazione ISU<sub>p</sub> sarà pari a 1.*

### 10.3 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Disinfestazione (LSD) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_D = ISS_D$$

Dove:

LSD= Livello di Servizio relativo al servizio di Disinfestazione

ISSD = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Disinfestazione.

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

### 10.4 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

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

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

dove:

LSRR= Livello di Servizio relativo al servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

ISSRR= Indicatore di Soddisfazione del Responsabile del Servizio sul servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

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

### 10.5 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Per ogni servizio che lo prevede, con esclusione del Servizio di Pulizia, l'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal Responsabile del Servizio.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera d) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		pessimo	mediocre	buono	ottimo
<b>a</b>	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
<b>b</b>	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
<b>c</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
<b>d</b>	Efficacia delle risposte degli operatori del	1	2	3	4

		pessimo	mediocre	buono	ottimo
	Call Center				
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
<b>RISULTATO TOTALE (R)</b>					

***Tabella – Questionario di soddisfazione del Responsabile del Servizio***

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Responsabile del Servizio determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS<sub>i</sub> secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

dove:

ISS<sub>i</sub> = Indicatore di soddisfazione del Responsabile del Servizio relativo al servizio i-esimo

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

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Responsabile del Servizio assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISS<sub>i</sub> > 0,75, il valore di ISS<sub>i</sub> si pone pari a 1.

***ESEMPIO***

*Se il Responsabile del Servizio ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio “Buono”, per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.*

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

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

**10.6 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal

Responsabile del Servizio che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile. Il questionario deve essere compilato mensilmente.

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1=Pessimo; 2=Mediocre; 3=Buono; 4=Ottimo).

		pessimo	mediocre	buono	ottimo
<b>a</b>	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
<b>b</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
<b>RISULTATO TOTALE (R<sub>i</sub>)</b>					

### ***Tabella – Questionario di soddisfazione degli Utenti***

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISU<sub>i</sub> secondo la seguente formula:

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

Dove:

ISU<sub>i</sub> = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;

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

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

Si precisa che se il valore di ISU<sub>p</sub> > 0,75, il valore di ISU<sub>p</sub> si pone pari a 1.

### ***ESEMPIO***

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

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

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

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

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

## 11. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Al fine di ridurre i consumi energetici nell'ottica del presente affidamento volto a minimizzare gli impatti ambientali, il Fornitore già in sede di Offerta Tecnica migliorativa potrà proporre soluzioni per la riduzione dei consumi energetici e di risorse ed eventuali altri impatti ambientali e sulla salute che possono essere evitati dall'impiego degli stessi.

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettano la "Normativa Macchine" e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati per la pulizia devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea; inoltre tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che le Amministrazioni Contraenti diano in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) devono essere indicate nel *Verbale di Avvio dell'esecuzione del contratto*. Il Fornitore si impegna a prendersi cura di eventuali attrezzature/macchine/strutture che le Amministrazioni Contraenti diano in prestito d'uso ed a mantenerle in modo tale da garantirne il buono stato di conservazione.

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

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

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

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "etichettatura", "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso". Per ognuno di essi deve essere fornita la **scheda di sicurezza** prevista dalla normativa comunitaria.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto. Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio.

Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

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

## **12. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **12.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO**

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

In particolare, agli Appalti Specifici sono disciplinati dalle disposizioni di cui al D.P.R. n. 207/2010, nei limiti di quanto previsto dagli artt. 216 e 217 del D.Lgs. n. 50/2016, fatta salva, in ogni caso, l'adozione delle Linee Guida da parte dell'ANAC.

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

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

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti speciali;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- sicurezza cantieri;
- D.I.A., SCIA e permesso di costruire da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

## **12.2. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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

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

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

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare le Amministrazioni Contraenti ed i loro incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dalle Amministrazioni Contraenti nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto del Contratto, 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 delle Amministrazioni Contraenti, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alle Amministrazioni Contraenti;
- utilizzare, per le attività oggetto del Contratto, 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 delle Amministrazioni Contraenti e delle disposizioni che saranno impartite dalle Amministrazioni.

Sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore deve tenere debito conto nello stabilire i ribassi offerti.

### **12.2.1. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE**

### **12.2.1.1. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE**

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., deve:

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

### **12.2.1.2. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI**

Le Amministrazioni Contraenti, attraverso persona idonea (Direttore dell'esecuzione del Contratto o relativi assistenti), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

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

### **12.2.1.3. PIANO DI SICUREZZA LAVORO**

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre un ***Piano di sicurezza ai sensi dell'art. 17, comma 1, lettera a) del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.***

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Direttore dell'Esecuzione del contratto, prima dell'inizio delle attività oggetto del Contratto. Durante l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione del contratto verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi e Interferenze (DUVRI) redatto dalle Amministrazioni prima dell'avvio della procedura ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n. 81 del 2008.

### **12.3. ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nelle Schede Tecniche, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali delle Amministrazioni Contraenti in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.



La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza delle Amministrazioni Contraenti - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

Le Amministrazioni Contraenti si riservano quindi la più ampia facoltà di indagine al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

#### **12.4. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO**

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alle Amministrazioni Contraenti i locali interessati, facendo riferimento al *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del contratto*, entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza del Contratto, 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 Straordinarie. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni Contraenti tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, ecc... fatto salvo l'applicazione delle relative penali (Allegato 8 al Capitolato d'Oneri).

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalle Amministrazioni Contraenti e dal Fornitore, in un apposito **Verbale di Riconsegna** sulla base:

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

Qualora nel corso del Contratto le Amministrazioni Contraenti debbano dismettere uno o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne alle Amministrazioni Contraenti o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalle Amministrazioni Contraenti stesse, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che le Amministrazioni Contraenti stesse riterranno opportuno richiedere.

#### **13. COPERTURA ASSICURATIVA**

Ferma restando la responsabilità del Fornitore per i danni cagionati a cose o persone in relazione all'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto, lo stesso dovrà provvedere alla copertura assicurativa a garanzia dei rischi di responsabilità civile per sinistri che possano derivare dall'esecuzione degli stessi.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivasse alle Amministrazioni Contraenti od a terzi, cose o persone, si intenderà, senza riserve ed eccezioni alcune, a totale carico del Fornitore, salvi gli interventi a favore dello stesso da parte di società assicuratrici.

A tale riguardo il Fornitore si impegna a garantire la copertura assicurativa di cui sopra, per tutta la durata del rapporto contrattuale, previa stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:

- a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
- b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà delle Amministrazioni Contraenti o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
- c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, siano compresi le Amministrazioni Contraenti, i loro dipendenti e comunque tutti i soggetti autorizzati dalle Amministrazioni Contraenti medesime ad usufruire del servizio;
- d) che le Amministrazioni Contraenti vengano riconosciute in polizza come "assicurato aggiunto", ai fini della prestazione del presente servizio;
- e) l'estensione ai danni derivanti alle Amministrazioni Contraenti od a terzi da incendio di cose della ditta esecutrice o dalla stessa detenute.

La polizza per la RCT (Responsabilità civile verso terzi) prevista per ogni fase della gestione dei servizi per tutta la durata dell'appalto, dovrà avere **massimali, da determinare in base al valore del/i lotto/i aggiudicati**, non inferiori a quanto riportato di seguito:

- Valore fino ad € 10.000.000,00: massimale di € 5.000.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 5.000.000,00 ma con il limite di € 2.500.000,00 per singolo infortunato sulla RCO;
- Valore superiore ad € 10.000.000: massimale di € 10.000.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 10.000.000,00 ma con il limite di € 5.000.000,00 per singolo infortunato sulla RCO.

L'esistenza di tale polizza non libera il Fornitore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

La polizza dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- *"RC personale dei prestatori d'opera non dipendenti"* (RC personale di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni a terzi o alle Amministrazioni Contraenti), qualora il fornitore si avvalga di personale esterno;
- *"RC della Committente"*, delle Società controllate, dei dipendenti della Committente e delle Società Controllate (copertura per danni a terzi causati dal fornitore, ove vengano chiamate in causa le Amministrazioni contraenti);
- *"RC per inquinamento accidentale"*.

La polizza dovrà indicare nell'oggetto dell'assicurazione specificamente l'attività oggetto del contratto.

Eventuali franchigie o scoperti previsti in polizza resteranno a carico del Fornitore, assumendo questi l'obbligo dell'integrale risarcimento del danno arrecato alle Amministrazioni Contraenti e/o a Terzi.

Le Amministrazioni Contraenti restano esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dipendente del Fornitore, durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese. Copia delle polizze RCT ed R.C.O. dovranno essere consegnate ai fini della sottoscrizione del contratto.

Allegati:

**ALL. A1 ELENCO SEDI ADER;**

**ALL. A2 ELENCO SEDI ADE;**

**ALL. B PREZZI BASE D'ASTA ATTIVITÀ ORDINARIE;**

**ALL. C PREZZI BASE D'ASTA ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

**APPENDICE 2 - CHECK LIST PULIZIE**

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Francesco Vasta

Firmato digitalmente

## APPENDICE 2- CHECK LIST PULIZIE

Check-list N.1		data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.		Mese di riferimento							N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )		N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )		N. UdC non conformi massimo accettabili (UdC <sub>acc</sub> )		Attività non accettabile (A <sub>nc</sub> ) [UdC <sub>nc</sub> , UdC <sub>acc</sub> , max]	
Amministrazione Contraente																		
Immobile in via...		Area Tipo 1 Uffici		Area tipo 2 Spazi connettivi		Area tipo 3 Servizi Igienici		Area tipo 4 Aree tecniche		Area tipo 7 Aree esterne non a verde								
N. UdC per Area Omogenea		n.		n.		n.		n.		n.								
N. UdC Campione per Area Omogenea		n		n		n		n		n								
Attività oggetto di verifica (*)		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		n. di ispezioni		
1 Spazzatura con raccolta grande pezzatura																		
2 Deterzione pavimenti																		
3 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																		
4 Deragatura																		
5 Disincrostazione dei sanitari																		
6 Deterzione e disinfezione sanitari																		
7 Spazzatura a umido pavimenti																		
8 Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																		
9 Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																		
10 Spolveratura umido arredi ad altezza operatore																		
11 Deterzione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile																		
...																		
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>nc</sub> )		n.														n.		

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, arnie, macchie, rognole, mancata vuotatura di cestini, ecc.

**Figura 1 – Fac-simile Check List**