



Direzione Centrale Amministrazione,  
Pianificazione e Logistica

Settore Approvvigionamenti e Logistica

# CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO

*parte prima*

**Servizio di conduzione, presidio e manutenzione ordinaria *programmata* e *non programmata* per gli impianti tecnologici in uso presso gli immobili dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione, oltre minuto mantenimento edile.**

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINIZIONI GENERALI .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>6</b>
<b>4. LOTTI TERRITORIALI.....</b>	<b>9</b>
<b>5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>
5.1. Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti .....	10
<b>6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>12</b>
6.1. Manutenzione <i>Programmata</i> Preventiva.....	13
6.2. Reperibilità e pronto intervento (programmata).....	14
6.3. Presidio Tecnologico (programmata).....	16
6.4. Manutenzione <i>non programmata</i> correttiva a guasto.....	17
6.5. Manutenzione non programmata straordinaria .....	18
6.6. Minuto mantenimento edile (non programmata).....	19
<b>7. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>20</b>
7.1. Remunerazione delle Attività PROGRAMMATE.....	20
7.2. Remunerazione Attività NON PROGRAMMATE.....	21
<b>8. GESTIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>22</b>
8.1. Le strutture dedicate alla gestione del contratto .....	22
8.2. Struttura delle amministrazioni .....	22
8.3. Struttura del Fornitore .....	23
<b>9. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>24</b>
9.1. Piano dettagliato degli interventi (PDI).....	24
9.2. Verbale di avvio dei Servizi e presa in consegna delle consistenze.....	25
<b>10. REGOLE RELATIVE ALL'ESECUZIONE CONTRATTUALE .....</b>	<b>25</b>
10.1. Personale operativo .....	25
10.2. Contact center.....	27
10.3. Sistema informativo manutenzioni.....	27
10.4. Rendiconto mensile delle attività' .....	32
10.5. Rapporto di intervento anomalo .....	33
10.6. Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali .....	33
10.7. Verifiche di conformità in corso di esecuzione.....	34
<b>11. PREZZI.....</b>	<b>34</b>
<b>12. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....</b>	<b>34</b>
<b>13. FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>35</b>

13.1. Verbale di ultimazione dei Servizi .....	35
13.2. Certificato di ultimazione .....	35
<b>14. CONTROLLI .....</b>	<b>36</b>
<b>15. REPORTISTICA .....</b>	<b>36</b>
<b>16. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE .....</b>	<b>37</b>
16.1. Oneri e obblighi a carico del fornitore .....	37
16.2. Informazione e formazione dei lavoratori e dispositivi di protezione individuale .....	38
16.3. Informazioni sui rischi specifici .....	39
16.4. Piano di sicurezza lavoro .....	39
16.5. Esecuzione dei servizi .....	39
16.6. Gestione rifiuti .....	40
<b>17. PENALI .....</b>	<b>41</b>
<b>18. Obbligo alla riservatezza .....</b>	<b>44</b>

## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto (in seguito anche "Capitolato Tecnico"), articolato in una parte *prima* ed in una parte *seconda*, descrive e disciplina i servizi di manutenzione degli impianti tecnologici presenti presso gli immobili in uso all'Agenzia delle Entrate e all'Agenzia delle Entrate-Riscossione in conformità alle leggi vigenti in materia di manutenzione e conduzione degli impianti, alle norme UNI, CEI, CENELEC, UNELEC ed alle regole tecniche dei settori oggetto dell'appalto.

Quanto riportato nel presente documento, pertanto, definisce le caratteristiche *tecniche e prestazionali* dei servizi costituenti l'oggetto dell'affidamento che, quindi, dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato, nonché nella documentazione progettuale di gara. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione del contratto, tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, siano esse di carattere generale o specificamente inerenti al settore impiantistico cui i Servizi si riferiscono e, in particolare, quelle di carattere *tecnico*, di *sicurezza*, di *igiene e sanitarie* vigenti nonché quelle che dovessero essere emanate anche successivamente alla stipula del Contratto.

## 2. DEFINIZIONI GENERALI

Di seguito si riporta il glossario dei termini maggiormente utilizzati nel presente documento:

**Stazione Appaltante:** Agenzia delle Entrate - Sede legale: Via Cristoforo Colombo 426 c/d - 00145 – Roma - P.I. 06363391001.

**Amministrazioni:** Agenzia delle Entrate (nel seguito anche AdE): sede legale via Cristoforo Colombo 426 c/d, 00145 Roma, P.I. 06363391001; Agenzia delle Entrate Riscossione (nel seguito anche AdER): sede legale: via Grezar, 14 – 00142 Roma. C.F. e P. Iva 13756881002.

**Appalto:** procedura aperta sopra soglia comunitaria, ai sensi dell'art. 60 del Dlgs 50/2016;

**Codice dei Contratti Pubblici:** il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori d'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e successive modifiche ed integrazioni.

**Conferma di intervento:** documento identificativo, utilizzato per l'autorizzazione del preventivo per l'esecuzione di attività straordinarie, riportante il numero interno generato dal sistema contabile.

**Contact center:** complesso di canali di comunicazione gestiti dal Fornitore (es: telefono, e-mail, posta elettronica certificata) che permette all'Amministrazione di comunicare con il Fornitore.

**Contratto:** il Contratto di appalto stipulato dalle Amministrazioni con l'aggiudicatario nel

rispetto delle prescrizioni e condizioni fissate dai documenti di gara.

**Direttore dell'esecuzione del Contratto** (nel seguito anche D.E.C.): il soggetto individuato dalle Amministrazioni ai sensi e per gli effetti dell'art. 101 del D. Lgs. 50/2016 e del Decreto n. 49 del 7.3.2018 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

**D.U.V.R.I. - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza:** documento redatto dalle Amministrazioni ai sensi dell'art.26, comma 2 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, e s.m.i.

**Fornitore:** l'operatore aggiudicatario dell'appalto, con il quale le Amministrazioni sottoscriveranno il Contratto e che s'impegna a eseguire in favore delle Amministrazioni le attività previste dal Capitolato Tecnico e dai documenti di gara.

**Giorni:** solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.

**Lotti Territoriali:** Regioni, Province, Province Autonome di Trento e Bolzano, Direzioni Centrali in cui sono ubicati gli immobili oggetto delle prestazioni in appalto;

**Manutenzione programmata:** Complesso delle attività tecniche manutentive finalizzate al corretto mantenimento in esercizio degli impianti tecnologici, organizzate ed erogate secondo una data tempistica predefinita e comunque programmabile.

**Manutenzione preventiva:** Sub-categoria della manutenzione *programmata* che, in particolare, si identifica con il complesso delle attività manutentive volte alla prevenzione del guasto.

**Manutenzione correttiva a guasto:** Sub-categoria della manutenzione *programmata* che, in particolare, si identifica con il complesso delle attività manutentive volte alla risoluzione del guasto e/o al ripristino prestazionale degli impianti in guasto. Non ricomprende forniture e/o sostituzioni di componenti, ad eccezione di quanto riconducibile alle *minuterie* ed indicate nelle singole "Schede di Analisi Prezzo" sotto la voce "Materiali".

**Manutenzione non programmata:** Complesso delle attività tecniche manutentive finalizzate al corretto mantenimento in esercizio degli impianti tecnologici, caratterizzate dalla non prevedibilità e non programmabilità, ricomprendenti la fornitura e/o la sostituzione di impianti tecnologici o di sue componenti.

**Manutenzione ordinaria:** Intervento impiantistico/edilizio afferente a quanto disposto dall' art.3, lett. a) del DPR 380/2001 e s.m.i.. Può afferire alla tipologia di manutenzione *programmata* o *non programmata*.

**Manutenzione straordinaria:** Intervento impiantistico/edilizio afferente a quanto disposto dall' art.3, lett. b) del DPR 380/2001 e s.m.i. Può afferire alla tipologia di manutenzione *programmata* o *non programmata*.

**Piano Dettagliato degli Interventi (PDI):** documento redatto dal Fornitore e accettato dalle Amministrazioni prima dell'avvio dei servizi, nel quale è formalizzata la "configurazione dei servizi" in funzione sia delle specifiche tecniche richieste dall'Agenzia, sia di quanto rilevato dal Fornitore in occasione di uno o più sopralluoghi effettuati a seguito dell'aggiudicazione definitiva, sia di quanto eventualmente offerto in sede di gara.

**Programma Operativo degli Interventi (POI):** documento emesso dal Fornitore con cadenza mensile che contiene la pianificazione temporale su base giornaliera dei Servizi.

**Rapporto di evento anomalo:** documento redatto dal Fornitore e allegato al Rendiconto

mensile che acquisisce elementi afferenti a eventi di significativa rilevanza occorsi durante l'espletamento dei Servizi.

**Rapporto di Intervento:** è il documento analitico da compilare a cura del fornitore alla conclusione di ogni intervento.

**Rendiconto Mensile delle Attività:** documento redatto dal Fornitore a cadenza mensile che riporta l'esecuzione temporale, su base giornaliera, delle attività di manutenzione *programmata* e di manutenzione *non programmata* eseguite nel mese precedente.

**Responsabile del Servizio:** persona fisica nominata dal Fornitore quale referente per la gestione operativa del contratto (capocantiere), con ruolo di supervisione e coordinamento delle attività lavorative in cantiere, alle dirette ed esclusive dipendenze dell'azienda ed inquadrata con livello contrattuale non superiore al 5° Super CCNL Metalmeccanici o equivalente.

**Responsabile Tecnico della Commessa:** persona fisica nominata dal Fornitore quale referente per la gestione tecnica del contratto, con ruolo direttivo e dotato di autonomia gestionale ed organizzativa, alle dirette ed esclusive dipendenze dell'azienda ed inquadrata con livello contrattuale non inferiore al 6° CCNL Metalmeccanici o equivalente.

**Responsabile Unico del Procedimento:** il soggetto individuato dalle Amministrazioni ai sensi e per gli effetti dell'art.31 del D.Lgs. 50/2016 e delle Linee Guida ANAC n.3.

**Servizio/Servizi:** i servizi di manutenzione *programmata* e *non programmata* degli impianti termoidraulici, condizionamento, idricosanitari, elettrici e speciali (antintrusione, videosorveglianza, etc.), antincendio, elevatori ed edili, presso i siti in uso, a qualsiasi titolo, alle Amministrazioni, secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nella parte seconda.

**Sopralluogo/ghi definitivo/i:** uno o più sopralluoghi effettuati dal Fornitore presso gli immobili in uso alle Amministrazioni al fine di elaborare i contenuti del Piano Dettagliato degli Interventi (PDI).

**Verbale di avvio dei Servizi:** verbale redatto da ciascuna Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei Servizi oggetto dell'Appalto.

**Verbale di ultimazione dei Servizi:** verbale redatto da ciascuna Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, al termine del rapporto contrattuale.

### 3. OGGETTO DELL'APPALTO

Con il presente affidamento, la Stazione Appaltante intende raggiungere i seguenti obiettivi:

– disporre di un servizio di manutenzione per garantire la massima affidabilità ed efficienza degli immobili e degli impianti ivi installati e, al contempo, individuare le eventuali necessità di adeguamento e/o aggiornamento degli stessi (adeguamento di tipo funzionale e/o normativo);

– sviluppare gli strumenti per una efficiente gestione del patrimonio immobiliare ed impiantistico a disposizione attraverso l'ulteriore perfezionamento dell'anagrafe immobiliare e degli impianti tecnologici e la loro restituzione su supporto informatico;

– migliorare la qualità e ridurre il costo dei servizi attraverso una razionalizzazione delle spese di manutenzione e di conduzione relative agli immobili in uso a qualsiasi titolo da parte delle Amministrazioni.

Sulla base delle analisi dei fabbisogni delle amministrazioni sono stati individuati, quali oggetto dell'appalto, i seguenti servizi :

- a) **Manutenzione programmata degli impianti tecnologici.** Sono ricomprese tutte quelle attività direttamente finalizzate alla normale e regolare *conduzione, gestione e mantenimento* del patrimonio impiantistico-tecnologico in uso. Le predette attività sono esplicitate nella parte seconda del Capitolato, ove vengono puntualmente definite in termini di *attività* e cadenzate in termini di *frequenza d'esecuzione*. Sono ricomprese, pertanto, la manutenzione cd. *preventiva*, la *reperibilità ed il pronto intervento* nonché la *manutenzione correttiva a guasto* (ove, cioè, non sia prevista alcuna fornitura extra per la riparazione del guasto stesso);
- b) **Presidio tecnologico.** Unitamente alla manutenzione impiantistica *programmata* di cui al precedente punto a), è uno strumento con cui la Stazione Appaltante intende garantire, solo presso taluni immobili caratterizzati da una oggettiva *complessità* e da una rilevante *dimensione* delle dotazioni impiantistiche, la massima continuità d'esercizio degli uffici, assicurando la presenza diretta *in situ* di due operai specializzati per un congruo numero di ore di servizio giornaliero, come meglio disciplinato in seguito;
- c) **Manutenzione non programmata degli impianti tecnologici.** Sono ricomprese tutte quelle attività non direttamente finalizzate alla normale e regolare *conduzione, gestione e mantenimento* del patrimonio impiantistico-tecnologico in uso, ma che si rendono necessarie ed improcrastinabili a seguito di *guasti* (ove, però, sia contestualmente richiesta anche la fornitura di componenti per la riparazione), *adeguamenti normativi, sostituzione* di parti di impianti caratterizzati da avanzati e pericolosi stati di degrado delle componenti esistenti. Dette prestazioni, a differenza di quelle afferenti alla manutenzione di tipo *programmato*, possono rendersi necessarie nel corso della gestione del contratto d'appalto e, in relazione ai singoli casi, afferiscono sia alla sfera della manutenzione ordinaria (es: *mere sostituzioni, anche integrali di impianti tecnologici*) che alla manutenzione straordinaria (es: *adeguamenti normativi, potenziamenti, modifiche, miglioramenti dello stato esistente*) e sono da intendersi afferenti alla componente *lavori* del presente appalto misto a prevalenza *servizi*.

d) **Minuto mantenimento edile.** Rappresenta quota parte della componente *lavori* del presente appalto misto (caratterizzato globalmente come *appalto di servizi* in ragione della prevalenza della componente specifica, in aderenza al disposto di cui all'art. 28 del D.lgs. 50/2016). Afferiscono alla presente categoria di interventi tutte le attività manutentive edili strumentali e/o direttamente necessarie all'esecuzione di interventi di manutenzione impiantistica ordinaria/straordinaria *non programmata* ovvero si intendono inclusi gli autonomi interventi edilizi manutentivi di non particolare complessità, di diretta competenza delle Amministrazioni e comunque non direttamente ascrivibili al sistema del Manutentore Unico istituito presso l'Agenzia del Demanio, salvo che non siano già stati iscritti entro gli strumenti di Programmazione Pluriennale di cui all'art. 21 del D.lgs. 50/2016. Detti interventi verranno eseguiti su segnalazione/richiesta espressa delle Amministrazioni, secondo le modalità di cui alla parte seconda del Capitolato, ove vengono regolamentate anche le modalità di calcolo dei corrispettivi economici relativi a questa ulteriore sub-specie di attività *non programmate*.

I predetti servizi andranno resi nell'ambito delle seguenti macro-categorie impiantistiche:

**Macro-categoria impianti termoidraulici, condizionamento ed idrico-sanitario:**

- caldaie murali;
- centrali termiche;
- ventilconvettori, termoconvettori, etc;
- impianti solari termici;
- impianti di condizionamento (*chiller, pompe di calore, sistemi ad espansione diretta, sistemi a gas VRF-VRV*);
- unità interne split system, e VRF-VRV;
- unità di trattamento aria, canalizzazione e terminali;
- torri evaporative/raffreddamento;
- impianti idrici, idricosanitari e di scarico;

**Macro-categoria impianti elettrici e speciali:**

- cabine MT/BT;
- quadri generali MT/BT;
- quadri di distribuzione BT e linee di distribuzione;
- gruppi elettrogeni;
- gruppi di continuità;
- impianti di protezione da scariche atmosferiche e messa a terra;
- illuminazione e luci emergenza;
- serramenti motorizzati elettrici;
- controllo accessi (*sistemi apriporta/varco*) - lettori presenze/assenze;
- impianti TV;



- *impianti video-citofonici;*
- *linee e punti di rete dati ed UPS <2KW;*
- *impianti antintrusione;*
- *impianti videosorveglianza;*

**Macro-categoria impianti antincendio:**

- *estintori portatili;*
- *porte tagliafuoco;*
- *Sistemi di evacuazione di fumo e calore;*
- *impianti di rivelazione ed allarme incendi;*
- *Sistemi di allarme vocale per scopi di emergenza;*
- *Sistemi automatici a sprinkler;*
- *Sistemi di estinzione incendi ad estinguenti gassosi;*
- *Sistemi estinguenti ad aerosol condensato;*
- *Rete idranti;*
- *Gruppi pompe antincendio;*
- *Vasche di accumulo idrico;*

**Macro-categoria impianti elevatori:**

- *ascensori;*
- *montacarichi e montacarte;*
- *montascale;*

## **4. LOTTI TERRITORIALI**

Nel rispetto della disciplina comunitaria in materia di appalti pubblici e del disposto di cui all'art. 51 del D. Lgs. 50/2016, si è proceduto a suddividere il presente appalto in n. **11 (undici) lotti** funzionali territoriali, come segue:

<b>LOTTO</b>	<b>REGIONI</b>
<b>1</b>	<i>Abruzzo, Marche, Molise</i>
<b>2</b>	<i>Basilicata, Campania</i>
<b>3</b>	<i>Emilia-Romagna</i>
<b>4</b>	<i>Direzioni Centrali e Lazio</i>
<b>5</b>	<i>Calabria, Puglia</i>
<b>6</b>	<i>Toscana, Umbria</i>
<b>7</b>	<i>Friuli V.G., Trento e Bolzano, Veneto</i>
<b>8</b>	<i>Lombardia</i>
<b>9</b>	<i>Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria</i>
<b>10</b>	<i>Sardegna</i>
<b>11</b>	<i>Sicilia</i>

La Stazione Appaltante ha operato la predetta suddivisione contemperando tra loro le prioritarie istanze di cui alla disciplina comunitaria finalizzate a favorire l'accesso delle Piccole e Medie Imprese alle procedure di gara, con le oggettive esigenze tecnico-gestionali derivanti dalla tipologia di organizzazione territoriale delle due amministrazioni interessate.

Il dettaglio degli immobili di ciascun lotto territoriale è riportato nell'Allegato denominato *Elenco Immobili e Lotti Territoriali* afferente alla documentazione relativa a ciascun Lotto di gara, fatta salve le possibili variazioni che, per le Amministrazioni, il predetto *Elenco Immobili* dovesse subire nel corso della vigenza contrattuale.

## **5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1. REQUISITI DI RISPONDENZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI**

Il Fornitore dovrà operare nel rispetto di tutte le leggi e normative tecniche di settore relative agli impianti oggetto dell'appalto, nonché di tutti gli eventuali aggiornamenti che dovessero entrare in vigore durante l'erogazione del servizio.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'attuale quadro normativo di riferimento per le prestazioni oggetto d'affidamento è il seguente:

- *Legge n. 186 del 1° marzo 1968 “Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici” e s.m.i.;*
- *Legge n. 46 del 18 maggio 1990 “Norme per la sicurezza degli impianti” e s.m.i.;*
- *Legge n. 36 del 22 febbraio 2001 “Legge quadro sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici”;*
- *D.P.R. n. 462 del 22 ottobre 2001 “Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia d'installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra d'impianti elettrici e d'impianti elettrici pericolosi”;*
- *D.lgs. n. 194 del 6 novembre 2007 “Attuazione della direttiva 2004/108/CE relativa alla compatibilità elettromagnetica, e della direttiva 2014/30/UE del 26 febbraio 2014, concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla compatibilità elettromagnetica (rifusione) che ne dispone l'abrogazione”;*
- *D.M. n. 37 del 22 gennaio 2008 “Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11- quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici”;*
- *D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 recante “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;*
- *D.lgs. 3 agosto 2009, n. 106 recante “Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;*

- *D.P.R. n. 151 del 1° agosto 2011 “Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi, a norma dell'articolo 49, comma 4-quater, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122”;*
- *D. lgs. 19 maggio 2016, n. 86, recante “Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione”.*
- *Direttiva 2002/91/Ce sulla prestazione energetica degli edifici, recepita dal D.lgs. 19 agosto 2005, n. 192, che resta il testo chiave sull'argomento, come modificato e integrato negli anni:*
  - *Dm Sviluppo economico 26 giugno 2009, recante “Linee guida nazionali per la certificazione energetica degli edifici” e s.m.i.;*
  - *Dpr 2 aprile 2009, n. 59 , recante disposizioni circa il “Rendimento energetico in edilizia - Regolamento di attuazione”. (abrogato al momento della completa attuazione delle modifiche introdotte nel D.lgs. 192/2005;*
  - *Dpr 16 aprile 2013, n. 74, recante “Definizione dei criteri generali in materia di esercizio, conduzione controllo e manutenzione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda per usi igienici sanitari”;*
- *Direttiva 2010/31/UE sulla prestazione energetica degli edifici (EPDB), come recepita con Dl 4 giugno 2013, n. 63, convertito con modifiche nella legge 90/2013 a modifica sostanziale del Dlgs 192/05.*
- *Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, come recepita con il Decreto legislativo n. 102/2014.*

Inoltre si rimanda a tutto quanto previsto dalle norme tecniche di settore UNI - CTI, UNI - CIG, UNI – CEI e ai restanti riferimenti normativi di cui alla parte *seconda* del presente Capitolato Tecnico d'appalto.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.M. n. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta dovute per disposizione normativa, senza ulteriore onere a carico dell'Amministrazione.

Resta inteso che i servizi e, in generale, tutte le prestazioni contrattuali, dovranno essere conformi alle norme legislative e regolamentari comunque applicabili, siano esse inerenti le specifiche prestazioni di cui al presente Capitolato o siano esse di carattere generale tra le quali, in particolare, il D. Lgs. n.50/2016, il D.P.R. n. 207/2010 nei limiti di quanto previsto dagli artt. 216 e 217 del medesimo D. Lgs. n.50/2016 fatta salva, in ogni caso, l'adozione delle Linee Guida da parte dell'ANAC, e quelle di carattere tecnico e di sicurezza, anche sopravvenute alla stipula dei Contratti Esecutivi.

## 6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Per tutta la durata del contratto, il Fornitore è tenuto ad effettuare la corretta manutenzione degli impianti oggetto del servizio, nonché condurre gli stessi con le relative apparecchiature che le Amministrazioni affidano al Fornitore, al fine del raggiungimento e del rispetto dei parametri di funzionamento.

I servizi oggetto del contratto, come meglio approfonditi e descritti nella parte seconda del Capitolato Tecnico, vengono sinteticamente identificati come:

– **manutenzione ordinaria programmata impianti:**

- *manutenzione preventiva;*
- *reperibilità e pronto intervento;*
- *manutenzione correttiva a guasto;*

– **manutenzione non programmata impianti;**

– **presidio tecnologico;**

– **minuto mantenimento edile;**

I servizi di *manutenzione programmata, non programmata* e di *minuto mantenimento edile* sono richiesti per ciascuno dei lotti posti a base di gara, mentre il servizio di *presidio tecnologico* interesserà soltanto le seguenti sedi dell'AdE:

- *Abruzzo: n.1 squadra per gli immobili della città di Pescara;*
- *Campania: n.1 squadra per gli immobili della città di Napoli e n.1 squadra per gli immobili della città di Salerno;*
- *Direzioni Centrali: n.1 squadra per gli immobili in uso nella città di Roma;*
- *Emilia Romagna: n.1 squadra per gli immobili della città di Bologna;*
- *Lazio: n.1 squadra per gli immobili della città di Roma;*
- *Lombardia: n.1 squadra per gli immobili della città di Milano;*
- *Piemonte: n.1 squadra per gli immobili della città di Cuneo e Collegno;*
- *Puglia: n.1 squadra per gli immobili della città di Bari;*
- *Sicilia: n.1 squadra per gli immobili della città di Palermo;*
- *Umbria: n.1 squadra per gli immobili della città di Perugia;*
- *Veneto: n.1 squadra per gli immobili della città di Venezia (località di Mestre e Marghera);*

Per gli immobili in uso ad AdER, invece, il servizio di presidio (n.1 squadra) verrà richiesto per gli immobili delle città di **Roma, Milano, Torino e Napoli**.

Per tutta la durata del Contratto, il Fornitore è responsabile della corretta gestione, conduzione e manutenzione degli impianti oggetto d'appalto, al fine di:

- ottemperare alle disposizioni imposte dalla normativa tempo per tempo vigente e dal presente Capitolato;
- condurre gli impianti e le relative apparecchiature che le Amministrazioni affidano al Fornitore al fine del raggiungimento e del rispetto dei parametri di funzionamento e di comfort richiesti;
- mantenere in esercizio e in buono stato di funzionamento gli impianti e le relative apparecchiature e garantirne le condizioni di sicurezza;
- assicurare che gli impianti e le relative apparecchiature mantengano le caratteristiche e le condizioni di funzionamento atte a produrre le prestazioni richieste;
- garantire la totale salvaguardia degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna dalle Amministrazioni.

I servizi di manutenzione *programmata* richiesti vanno intesi come riferiti a tutti i componenti e sotto componenti, sia strutturali che impiantistici, costituenti gli impianti allocati entro gli immobili in uso alle Amministrazioni. Per i dettagli delle tipologie degli impianti oggetto di gara, e delle relative attività manutentive richieste, si rimanda alla parte *seconda* del presente Capitolato Tecnico.

#### **6.1. MANUTENZIONE PROGRAMMATA PREVENTIVA**

Per ogni componente impiantistico oggetto dell'appalto, il Fornitore dovrà eseguire le attività manutentive conformemente a quanto dettagliatamente riportato nelle Schede attività presenti nella parte seconda di questo Capitolato.

Le schede di *attività e frequenza* fanno riferimento a un elenco esemplificativo e non esaustivo dei componenti degli impianti e delle attività/interventi manutentivi programmati ad essi associati, le relative periodicità sono da intendersi quali frequenze **minime**.

Il servizio si intende esteso a qualunque ulteriore componente d'impianto presente anche se non espressamente citato nella parte *seconda* del Capitolato Tecnico; le relative operazioni di manutenzione (attività/interventi) e frequenze devono essere eseguite dal Fornitore nel rispetto delle norme tecniche di riferimento e/o delle istruzioni tecniche del costruttore/installatore dell'impianto. Nel caso in cui la normativa vigente, le istruzioni tecniche per la regolazione, l'uso e la manutenzione elaborate dal produttore, dal costruttore, dall'installatore dell'attrezzatura e/o dell'impianto prevedano attività e/o frequenze maggiori, rispetto a quanto previsto, nel presente documento, il Fornitore dovrà rispettare le attività e le frequenze previste dalle normative stesse e/o dalle istruzioni tecniche prescritte dal produttore, dal costruttore, dall' installatore.

Il Fornitore dovrà svolgere, senza nuovi oneri per l'Amministrazione, tutte le ulteriori attività derivanti dalla presenza di eventuali sotto-componenti d'impianto non espressamente citate e conseguenti a prescrizioni normative e tecniche; tali attività si intendono remunerate attraverso il corrispettivo di cui al punto 7.1 del presente Capitolato e dovranno essere inserite nel Piano dettagliato degli Interventi (PDI). A tale scopo, prima dell'avvio del servizio, il Fornitore è tenuto a effettuare una verifica puntuale volta

all'identificazione di tutti i componenti di impianto oggetto di servizio, propedeutica alla redazione del PDI.

Le attività di manutenzione ordinaria preventiva *programmata* sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo, calcolato e definito nel presente Capitolato al punto 7.1.

Nell'importo corrisposto per il servizio di manutenzione *programmata* preventiva nella sua totalità, sono da intendersi sempre compresi i materiali di consumo e/o di usura e i ricambi necessari (*minuterie*) all'effettuazione delle attività previste nel servizio di manutenzione *programmata* preventiva dalle singole "Schede di Analisi Prezzo" sotto la voce "Materiali", oltre che l'attività finalizzate alla *ricerca dei guasti* e dei relativi apprestamenti, materiali o altra necessità derivante per la ricerca del guasto stesso.

## 6.2. REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO (PROGRAMMATA)

Per l'intera durata del contratto, il Fornitore deve garantire il Servizio di Reperibilità e di Pronto Intervento, nel rispetto dei fissati parametri di erogazione del servizio, al fine di far fronte ad eventuali anomalie, guasti e/o interruzioni del funzionamento degli impianti.

Il servizio di Reperibilità e Pronto Intervento dovrà essere garantito dal Fornitore tutti i giorni lavorativi dell'anno, **dalle 8.00 alle 18.30**, o come eventualmente migliorato in sede di offerta tecnica. Il personale specializzato del Fornitore dovrà intervenire nel rispetto delle seguenti tempistiche, salvo offerta migliorativa:

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di Sopralluogo	Tempo di sopralluogo in orario di presidio – ove previsto
<b>Emergenza</b>	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività.	Il sopralluogo deve essere iniziato entro <b>2 ore</b> dalla chiamata.	Il sopralluogo dovrà essere <b>immediatamente</b> eseguito da parte del personale di presidio presente nell'immobile
<b>Urgenza</b>	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (ad es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività.	Il sopralluogo deve essere iniziato entro <b>8 ore</b> dalla chiamata.	Il sopralluogo dovrà essere iniziato <b>entro 60 minuti</b> dalla chiamata, da parte del personale di presidio presente nell'immobile
<b>Nessuna emergenza, nessuna urgenza</b>	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro <b>24 ore</b> lavorative dalla chiamata	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro <b>2 ore</b> lavorative dalla chiamata dal personale di presidio presente nell'immobile

**Tabella 1 – Tempi Massimi per l'inizio del sopralluogo a seguito di chiamata**

I tempi di sopralluogo si riducono a quelli riportati nell'ultima colonna della tabella 1 qualora nell'immobile, al momento della segnalazione, sia presente il personale di presidio.

Per gli **impianti elevatori**, qualora si verifichi il blocco dell'Ascensore con persona in cabina, dovrà sempre essere rispettata la seguente tempistica:

<b>Servizi di Reperibilità e Pronto Intervento per gli impianti elevatori da garantire 7giorni su 7, 24 ore su 24.</b>	
<b>Ascensore bloccato con persona in cabina</b>	L'intervento deve essere iniziato <b>entro 30 minuti</b> dalla chiamata.
<i>Il Fornitore è tenuto ad indicare un recapito telefonico dedicato. Il mancato rispetto dei tempi di intervento determinerà l'applicazione delle penali contrattuali. Per gli impianti elevatori dotati di combinatore vocale bidirezionale ai sensi della EN 81-28 (teleallarmi), è a carico del Fornitore la programmazione o quanto necessario eseguire, affinché il sistema inoltri al Fornitore stesso le segnalazioni di allarme.</i>	

Il tempo di intervento sarà calcolato come tempo intercorrente fra la ricezione della segnalazione da parte dell'operatore del *Contact Center* e l'inizio del sopralluogo.

Interventi effettuati oltre i termini sopra riportati, ovvero oltre i minori termini eventualmente migliorati in offerta tecnica, comporteranno l'applicazione delle penali di cui all'art. 18 del presente Capitolato.

Le attività che devono essere effettuate a seguito della chiamata possono essere classificate come:

<b>Attività</b>	<b>Tempi di inizio di esecuzione intervento</b>
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo
Programmabile a <b>breve termine</b>	Gli interventi devono essere avviati <b>entro 5 giorni lavorativi</b> dalla data di approvazione del preventivo da parte della figura incaricata dalle Amministrazioni.
Programmabile a <b>medio termine</b>	Gli interventi devono essere avviati <b>entro 15 giorni solari consecutivi</b> dalla data di approvazione del preventivo da parte della figura incaricata dalle Amministrazioni.
Programmabile a <b>lungo termine</b>	Gli interventi devono essere avviati entro un termine concordato con l'Amministrazione e comunque non superiore a <b>60 giorni solari consecutivi</b> dalla data di approvazione del preventivo da parte della figura incaricata dalle Amministrazioni. .

**Tabella 2 – Tempi massimi per l'inizio dell'esecuzione dell'intervento**

Contestualmente al sopralluogo o successivamente, in relazione al livello di priorità, al tempo stimato per l'inizio dell'esecuzione delle attività che è necessario effettuare (come riportati nella tabella 2) e a quanto concordato con la figura incaricata dalle

Amministrazioni, il Fornitore dovrà individuare la data di inizio dell'esecuzione dell'intervento, il tempo stimato per la conclusione dello stesso e quant'altro necessario.

Fermo restando l'onere del Fornitore ad intervenire per qualunque segnalazione pervenuta, qualora la rimozione della criticità riscontrata richiedesse tempi di risoluzione particolarmente prolungati, il Fornitore sarà comunque tenuto ad adottare soluzioni anche solo provvisorie, pianificando con l'Agenzia la tempistica necessaria alla completa risoluzione dell'anomalia.

Esclusivamente per gli interventi di Emergenza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un recapito telefonico che deve essere disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni/anno.

### **6.3. PRESIDIO TECNOLOGICO (PROGRAMMATA)**

Per servizio di *Presidio Tecnologico* si intende la presenza presso gli immobili indicati all'art.6 del presente Capitolato, di una squadra manutentiva che, sotto la stretta supervisione dalla figura incaricata dalle Amministrazioni, dovrà operare al fine di assicurare il funzionamento e la continuità di esercizio degli impianti, far fronte ad attività urgenti (interventi di messa in sicurezza, interventi tamponi), e svolgere, all'occorrenza, interventi di manutenzione correttiva a guasto, garantendo tempi di attivazione rapidi e tempestivi.

In funzione delle esigenze dell'Amministrazione e su disposizione del DEC, la squadra di presidio dovrà effettuare la prestazione giornaliera presso le sedi delle Amministrazioni all'interno del territorio del comune ove è istituito il servizio di presidio.

Il presidio dovrà essere attivo per la durata minima di n. 6 (sei) ore giornaliere consecutive, all'interno di una fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 19.00, secondo quanto stabilito dal DEC con proprio Ordine di Servizio, per ogni giorno lavorativo, dal lunedì al venerdì e per l'intera vigenza contrattuale. Con apposito Ordine di Servizio comunicato al fornitore con congruo preavviso, nel corso della vigenza contrattuale il DEC potrà variare, pur sempre entro la predetta fascia temporale, gli orari di avvio e fine del servizio di presidio, onde corrispondere a potenziali variazioni di fabbisogni, anche temporanei.

La squadra costituente il presidio dovrà essere formata da n.1 operaio specializzato di V livello con qualifica **termoidraulico** (operatore F-GAS) e da n.1 operaio specializzato di V livello con qualifica **elettricista** (operatore abilitato MT/BT).

Il DEC potrà esigere, a proprio insindacabile giudizio, l'allontanamento di eventuali addetti che, nell'esecuzione del servizio, abbiano tenuto una condotta inadeguata e/o non opportuna al contesto entro il quale viene erogato il servizio. Il Fornitore, in tali casi, ha l'obbligo di sostituire entro 5 giorni le unità di personale oggetto di segnalazione con figure professionali di adeguato inquadramento, esperienza e capacità.

Le attività principali che la squadra di presidio tecnologico dovrà svolgere sono:

- *monitorare costantemente gli impianti oggetto del servizio, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e procedere alla loro successiva risoluzione o*



- alla segnalazione ove l'attività esuli dalle proprie competenze di riferimento;*
- *effettuare tutte le necessarie manovre ed operazioni atte a garantire la continuità del servizio;*
  - *in caso di guasti o disservizi, escludere parti o componenti degli impianti soggetti ad avaria ed effettuare la messa in sicurezza e la prima diagnosi di guasto;*
  - *in caso di guasti o disservizi che coinvolgano sistemi impiantistici o tecnologici complessi richiedere l'intervento di personale specialistico;*
  - *realizzare, su richiesta della figura incaricata dalle Amministrazioni, modesti interventi di adeguamento/regolazione/conduzione degli impianti, funzionali alle esigenze dell'Amministrazione;*
  - *relazionare alla figura incaricata dalle Amministrazioni, per il tramite del Responsabile del Servizio, tutte le attività e gli interventi effettuati.*

Nel PDI saranno fissate le modalità operative, il dettaglio delle attività, le fasce orarie del servizio e le condizioni di esecuzione che il presidio tecnologico dovrà soddisfare.

Per i soli interventi relativi alla manutenzione *non programmata* richiesti ed approvati dalla figura incaricata dalle Amministrazioni ed eseguiti dal personale del presidio nella fascia oraria di copertura del servizio, verrà riconosciuta la sola componente delle forniture, oltre che agli oneri ed ai costi della sicurezza, alle spese generali ed agli utili di impresa così come dichiarati dall'aggiudicatario in sede di giustificativo dell'offerta.

Il personale impegnato nel presidio tecnologico, se non impartite differenti disposizioni, potrà svolgere, durante l'orario di presidio, le ordinarie attività di "manutenzione programmata" secondo quanto dettagliatamente riportato nelle Schede di Attività e Frequenza e come preventivato nella calendarizzazione degli interventi.

Il servizio di *presidio tecnologico* rappresenta una delle componenti delle attività *programmate*.

#### **6.4. MANUTENZIONE NON PROGRAMMATA CORRETTIVA A GUASTO**

In caso di malfunzionamenti di impianti, nel corso della vigenza contrattuale, il Fornitore è tenuto ad eliminare le anomalie riscontrate, provvedendo alla riparazione e/o sostituzione delle componenti non funzionanti o logorate, sempre previa autorizzazione del DEC o di un suo Assistente.

La sostituzione o riparazione di componenti e/o apparecchiature deve essere effettuata con materiali che abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti. Ogni sostituzione, anche migliorativa, deve essere preliminarmente autorizzata dal DEC o da un suo Assistente.

A tal fine, il Fornitore è tenuto a presentare, entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione o dalla rilevazione del guasto, un dettagliato e completo preventivo di spesa, da sottoporre all'approvazione dalla figura incaricata dalle Amministrazioni.

Nel preventivo dovrà essere riportato il termine previsto per la risoluzione del malfunzionamento, che deve tener conto anche delle eventuali tempistiche di approvvigionamento dei materiali.

L'autorizzazione rilasciata dalla figura incaricata dalle Amministrazioni e controfirmata per autorizzazione alla spesa dal RUP, riporterà il termine per l'esecuzione dell'attività coerentemente con quanto stimato in sede di preventivo.

Al termine dell'attività, il Fornitore dovrà predisporre la *scheda consuntivo* come meglio precisato in seguito, nella quale devono essere indicati l'impianto, la data e i tempi di intervento (ora di inizio e fine), il guasto rilevato, le operazioni di ripristino eseguite, dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio e controfirmata da un referente delle Amministrazioni.

Le attività di manutenzione correttiva a guasto sono remunerate secondo quanto disciplinato al successivo par. 7.2.

#### **6.5. MANUTENZIONE NON PROGRAMMATA STRAORDINARIA**

La manutenzione straordinaria *non programmata* degli impianti oggetto d'appalto, consiste nell'esecuzione di attività di:

- manutenzione per adeguamento: attività/interventi per adeguamento a modifiche normative e legislative sopravvenute;
- manutenzione sostitutiva: attività/interventi di sostituzione parziale o totale di parti di impianto per fine ciclo di vita o per obsolescenza o a seguito di guasto non sanabile con le attività di manutenzione correttiva di cui in precedenza.

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo, con la formula del cosiddetto sistema "chiavi in mano". Qualora l'esecuzione degli interventi fosse subordinata all'acquisizione di specifiche autorizzazioni, da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.F, INAIL, ASL, ecc.), il Fornitore dovrà collaborare con le Amministrazioni all'espletamento delle relative pratiche autorizzative, anche predisponendo eventualmente la documentazione tecnica necessaria, senza pretendere compensi ulteriori oltre quelli previsti dal contratto.

L'inizio delle opere di realizzazione dell'intervento è subordinato al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie.

Tutte le attività e gli interventi di manutenzione straordinaria *non programmata* che prevedono la riparazione o la sostituzione di componenti e/o apparecchiature devono essere effettuate utilizzando materiali con caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti; la sostituzione, che deve sempre essere di tipo migliorativo, deve essere concordata con il Direttore dell'Esecuzione.

Le richieste relative ad attività di manutenzione straordinaria dovranno avere carattere formale (es. richieste scritte, ordini di servizio) ed essere sempre sottoscritte dal DEC.

Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, il Fornitore, tenendo conto delle informazioni e dell'eventuale documentazione progettuale a supporto fornite dalle Amministrazioni, dovrà predisporre il preventivo per l'effettuazione degli interventi; nel preventivo dovranno essere riportati tutti i dettagli necessari alla sua pianificazione temporale (che deve tener conto anche delle eventuali tempistiche derivanti dell'approvvigionamento dei materiali),

alla definizione del costo, ecc.

L'autorizzazione rilasciata dal DEC e controfirmata dal RUP, dovrà riportare la data ultima per l'esecuzione dell'attività coerentemente con quanto stimato in sede di preventivo.

Al termine dell'attività il Fornitore dovrà predisporre la scheda consuntivo come meglio precisato in seguito, ai fini dell'approvazione da parte dal DEC/RUP e della successiva fatturazione.

#### **6.6. MINUTO MANTENIMENTO EDILE (NON PROGRAMMATA)**

Afferiscono alla presente categoria di interventi, tutte le attività manutentive edili strumentali e/o direttamente necessarie all'esecuzione di interventi di manutenzione impiantistica ordinaria/straordinaria *non programmata* ovvero si intendono inclusi gli autonomi interventi edilizi manutentivi di non particolare complessità, di diretta competenza delle Amministrazioni e comunque non direttamente ascrivibili al sistema del Manutentore Unico istituito presso l'Agenzia del Demanio, sempre che non siano stati già iscritti entro gli strumenti di Programmazione Pluriennale di cui all'art. 21 del D.Lgs. 50/2016. I presenti interventi, come ogni altro afferente alla categoria di manutenzioni *non programmate*, verranno eseguiti su segnalazione/richiesta espressa della Stazione Appaltante.

Rientrano in tale tipologia di servizio tutti gli interventi manutentivi di natura edile, finalizzati alla riparazione e risanamento degli edifici. Nella seconda parte del presente Capitolato Tecnico vengono meglio delineate le possibili tipologie degli interventi e le caratteristiche prestazionali richieste.

Per l'esecuzione degli interventi di minuto mantenimento, verranno seguite le stesse modalità, in termini di procedure e relative tempistiche, previste per gli interventi di manutenzione straordinaria degli impianti tecnologici, di cui al precedente paragrafo 6.5.

Le attività di minuto mantenimento edile sono remunerate secondo quanto disciplinato al successivo par. 8.2.

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee certificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte. Qualora l'esecuzione degli interventi fosse subordinata all'acquisizione di specifiche autorizzazioni, da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.F, INAIL, ASL, ecc.), il Fornitore dovrà collaborare con le Amministrazioni all'espletamento delle relative pratiche autorizzative, anche predisponendo eventualmente la documentazione tecnica necessaria, senza pretendere compensi ulteriori oltre quelli previsti dal contratto. L'inizio dell'esecuzione dell'intervento avverrà solo successivamente all'acquisizione di tutte le autorizzazioni necessarie.

Al termine dell'attività il Fornitore dovrà predisporre la scheda consuntivo come meglio precisato in seguito, ai fini dell'approvazione da parte dal DEC/RUP e della successiva fatturazione.

## 7. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

### 7.1. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE

I Servizi di manutenzione *programmata* di cui ai punti 6.1, 6.2 e 6.3 (quest'ultimo ove previsto) vengono remunerati, relativamente alle attività di seguito specificate, attraverso un *corrispettivo*, determinato su base mensile e corrisposto secondo le modalità e le tempistiche definite al par. 14.

Le attività e i servizi compresi nel *corrispettivo* sono quelli relativi alla:

1. *Manutenzione Programmata Preventiva;*
2. *Reperibilità e Pronto Intervento;*
3. *Presidio tecnologico.*

L'importo del corrispettivo ( $C_{TOT}$ ) bimestrale è dato dalla seguente formula:

$$C_{TOT}=C_M+C_P$$

Dove:

- $C_M$  è la componente del Corrispettivo bimestrale relativa ai servizi di cui ai punti 1) e 2) del precedente elenco;
- $C_P$  è la componente del Corrispettivo bimestrale relativa al servizio di presidio tecnologico punto 3) del precedente elenco.

#### CORRISPETTIVO $C_M$

L'importo del corrispettivo bimestrale  $C_M$  si calcola con la seguente formula:

$$C_M = \frac{C_{M-CONTRATTO}}{M}$$

dove:

$C_{M-CONTRATTO}$ : Importo economico complessivo a remunerazione delle attività per i servizi di cui ai punti 1) e 2) del precedente elenco;

M: durata del Contratto espressa in numero di mesi

$$C_{M-CONTRATTO} = \sum_k PU_k \times q_k$$

dove:

$PU_k$  = prezzo unitario relativo al k-esimo elemento/componente o superficie al netto del ribasso offerto;

$q_k$  = quantità di riferimento totale (complessiva di tutti gli edifici affidati nel periodo di riferimento) relativa al k-esimo elemento/componente o superficie (se nel calcolo ci si riferisce alle quantità di ogni singolo edificio, si determinerà il corrispettivo singolarmente per ogni edificio)

**Le consistenze impiantistiche ( $q_k$ ), utilizzate per la determinazione della base d'asta, saranno oggetto di aggiornamento, in aggiunta o in diminuzione, sin dalla**

**presa in consegna degli impianti.** Pertanto le stesse, aggiornate alla data di presa in consegna degli impianti, saranno utilizzate per il calcolo del **primo** corrispettivo per attività *programmate*.

Anche in corso di esecuzione, per qualunque evenienza o esigenza delle Amministrazioni, qualora la consistenza degli impianti sui quali è effettuato il servizio dovesse variare, **il corrispettivo per attività *programmate* verrà rideterminato in ragione dell'effettiva consistenza eventualmente variata, fermi restando i prezzi unitari decurtati del ribasso percentuale offerto in sede di gara per le attività *programmate*.**

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riportano i seguenti casi in cui le Amministrazioni opereranno la rideterminazione delle consistenze costituenti la base di calcolo per il corrispettivo:

- a. Interventi di manutenzione straordinaria (non programmata) che determinano il fermo tecnico e, quindi, l'inutilizzabilità dell'impianto per un dato periodo temporale;
- b. Interventi di sostituzione integrale/adequamenti normativi impiantistici operati a cura ed onere di soggetti terzi alle Amministrazioni (es: proprietà degli immobili, FIP, Agenzia del Demanio, Provveditorato OOPP, etc.) che determinano il fermo tecnico;

Unitamente al corrispettivo, saranno riconosciuti i *costi della sicurezza interferenziali* effettivamente sostenuti dal Fornitore nel periodo di riferimento, che le Amministrazioni hanno preventivamente stimato.

### CORRISPETTIVO C<sub>P</sub>

Per la determinazione del corrispettivo bimestrale C<sub>P</sub> si applica la seguente formula:

$$C_P = \frac{C_{P-CONTRATTO}}{M}$$

C<sub>P-CONTRATTO</sub>= Importo complessivo posto a base d'asta dall'Amministrazione al netto del ribasso offerto dal Fornitore, a remunerazione delle attività di Presidio Tecnologico di cui al punto 3) del precedente elenco.

M: durata del Contratto espressa in numero di mesi

Per i lotti in cui il servizio di presidio tecnologico non viene richiesto, la componente C<sub>P</sub> è pari a zero.

## **7.2. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ NON PROGRAMMATE**

Le attività non ricomprese all'interno del corrispettivo definito al precedente par. 7.1, ovvero riferite ai par. 6.4, 6.5 e 6.6 del presente Capitolato, saranno remunerate come disciplinato in seguito.

Le attività remunerate attraverso tali ulteriori corrispettivi sono quelle inerenti a:

- *manutenzione correttiva a guasto;*

- *manutenzione straordinaria;*
- *minuto mantenimento edile.*

I corrispettivi inerenti le attività di manutenzione *non programmata* innanzi elencati si calcoleranno, **in ordine di priorità e preferenza**, dai seguenti listini vigenti alla data di preventivazione dell'intervento:

- ***prezziari regionali*** (ultimo aggiornamento vigente entro l'ambito regionale di riferimento, alla data dell'ordinativo delle Amministrazioni);
- ***prezziario della Camera di Commercio*** della Provincia presso la quale verrà richiesto lo specifico intervento;
- ***prezziari editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI)*** di cui all'ultima pubblicazione disponibile;
- in contraddittorio tra il DEC ed il Fornitore, per il tramite di apposito ***verbale concordamento nuovo prezzo***, redatto anche avvalendosi di appositi listini di settore ed in conformità a quanto previsto dell'art.22 del DM 7.3.2018 n.49 ed approvato dal RUP.

In ciascuno dei casi precedenti, al fine della contabilizzazione delle attività, andrà sempre applicato il ribasso offerto dal Fornitore, in sede di gara, relativo alle attività *non programmate*.

Solo qualora si verifichi contemporaneamente che tutti i Prezziari sopra elencati (nell'ordine di priorità riportato) non risultassero utili alla determinazione del corrispettivo dell'attività non programmata e che l'Operatore Economico e le Amministrazioni non addivengano neppure alla sottoscrizione del *verbale di concordamento nuovo prezzo*, le Amministrazioni si riservano la facoltà di affidare l'esecuzione della prestazione/lavorazione avvalendosi di soggetti terzi, senza che il Fornitore possa vantare alcuna pretesa economica o danno alcuno.

Per i materiali non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà presentare specifico preventivo da sottoporre all'approvazione delle Amministrazioni.

## **8. GESTIONE DEL CONTRATTO**

### **8.1. LE STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO**

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui le Amministrazioni e il Fornitore dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

### **8.2. STRUTTURA DELLE AMMINISTRAZIONI**

Il Direttore dell'Esecuzione (come definito dal DM n.49 del 7.3.2018), con funzioni

di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile, è, unitamente al RUP, il responsabile dei rapporti con il Fornitore nella gestione ed esecuzione del Contratto. Al D.E.C. sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e dal citato DM 49 del 7.3.2018.

Il DEC si avvale del supporto dei propri assistenti, all'uopo nominati da ciascuna Amministrazione.

### **8.3. STRUTTURA DEL FORNITORE**

Il **Responsabile del Servizio** (capocantiere) è la persona fisica, nominata dal Fornitore quale referente per la gestione operativa del contratto (capocantiere), con ruolo di supervisione e coordinamento delle attività lavorative in cantiere, alle dirette ed esclusive dipendenze dell'azienda ed inquadrata con livello contrattuale non superiore al 5° Super CCNL Metalmeccanici o equivalente. Egli dovrà assumere il ruolo di coordinatore e referente in sito per le attività esecutive ed operative richieste dal presente Capitolato e riferirà direttamente al Responsabile Tecnico della Commessa.

Il **Responsabile Tecnico della Commessa** è la persona fisica, nominata dal Fornitore quale referente per la gestione tecnica del contratto, con ruolo direttivo e dotato di autonomia gestionale ed organizzativa, alle dirette ed esclusive dipendenze dell'azienda ed inquadrata con livello contrattuale non inferiore al 6° CCNL Metalmeccanici o equivalente. Questi dovrà Deve possedere un adeguato livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori, cui attribuire specifiche responsabilità, operanti sotto la sua diretta e costante supervisione. I nominativi di tali collaboratori devono essere comunicati per iscritto alle Amministrazioni prima dell'inizio della loro attività.

Al Responsabile tecnico della Commessa è richiesto il coordinamento di:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di rendicontazione e fatturazione;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre funzioni indicate nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Il Responsabile tecnico della Commessa dovrà attivarsi prontamente per la risoluzione delle eventuali criticità emerse durante la gestione dei servizi dandone tempestiva comunicazione al DEC e/o ai suoi assistenti.

Egli dovrà garantire una costante ed efficace informazione alla figura incaricata dalle Amministrazioni circa l'andamento del Contratto.

## 9. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

### 9.1. PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI (PDI)

Il Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) è il documento, redatto dal Fornitore, che formalizza la “configurazione dei servizi” in funzione delle specifiche tecniche richieste e dettagliate nella parte seconda del Capitolato, e di quanto emerso dal sopralluogo preliminare; dovrà essere redatto un PDI per ogni contratto esecutivo.

Il PDI ha lo scopo di fornire alle Amministrazioni un documento tecnico e contabile contenente rispettivamente:

- la pianificazione delle attività di cui alla manutenzione *programmata*;
- le modalità operative e gestionali;
- i corrispettivi economici.

Entro il termine perentorio di 30 giorni massimi dalla stipula di ciascun contratto normativo di Lotto, il Fornitore dovrà effettuare, presso tutte le sedi oggetto del servizio, uno o più sopralluoghi finalizzati all’acquisizione della documentazione tecnica degli impianti e, in assenza di quest’ultima, di tutte le informazioni tecniche/rilievi diretti necessari per la stesura del Piano Dettagliato degli Interventi.

Il PDI deve essere presentato dal Fornitore entro e non oltre 15 giorni dal completamento dei sopralluoghi (o entro termini diversi fissati dalle Amministrazioni qualora subentrino fattori impreveduti e/o imprevedibili). Successivamente, le Amministrazioni procedono ad approvare, entro e non oltre 15 giorni dalla relativa ricezione, il PDI o richiedere integrazioni/chiarimenti dello stesso entro 10 giorni dalla consegna da parte del Fornitore. Il Fornitore dovrà fornire le integrazioni e i chiarimenti richiesti entro 5 giorni. In tal caso, il Fornitore deve redigere e presentare alle Amministrazioni la versione aggiornata del PDI entro i successivi 5 giorni.

Il PDI, accettato dalle Amministrazioni, deve essere controfirmato dalle parti (RUP-DEC-Operatore Economico), prima dell’avvio dei servizi, ed è vincolante per le stesse ai fini dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il mancato rispetto dei tempi sopra indicati per l’esecuzione del/i sopralluogo/i, nonché di presentazione del PDI ed eventuali rettifiche dello stesso comporta l’applicazione delle penali.

Nei PDI deve essere indicata la data di avvio dei servizi, dalla quale il Fornitore effettuerà la presa in consegna formale e sostanziale delle consistenze impiantistiche presso le sedi delle Amministrazioni, attraverso la sottoscrizione di un Verbale di avvio dei servizi, come disciplinato al par. 9.2.

Qualora il Fornitore abbia inteso offrire, in sede di offerta tecnica, una **riduzione dei tempi complessivi per l’avvio del servizio** (vedasi punto A2 della tabella relativa ai criteri e sub-criteri di assegnazione del punteggio tecnico di gara di cui al Disciplinare), occorrerà assumere come riferimento da “ribassare” il valore massimo di 30 giorni solari e consecutivi, ovvero pari ai 45 giorni detratti i 15 giorni utili all’Amministrazione per l’approvazione dei PDI.



## **9.2. VERBALE DI AVVIO DEI SERVIZI E PRESA IN CONSEGNA DELLE CONSISTENZE**

Il Verbale di avvio dei servizi, redatto in contraddittorio (Amministrazioni – Operatore Economico) tra le parti, rappresenta il documento formale attraverso cui il Fornitore attesta l'avvio dei servizi all'interno delle sedi delle Amministrazioni e l'eventuale presa in carico di locali, mezzi e attrezzature affidate dalle Amministrazioni in comodato d'uso gratuito.

Il Verbale di avvio dei servizi deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi costituisce, come detto, la data d'inizio di erogazione dei servizi e determinerà l'avvio temporale della contabilizzazione dei corrispettivi maturati dal Fornitore. Il Verbale di Avvio del Servizio dovrà tassativamente essere firmato entro e non oltre 5 giorni solari dalla comunicazione di approvazione del PDI da parte dell'Amministrazione che, contestualmente all'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi, procederà a convocare presso l'Ufficio del RUP il Fornitore per la firma del Verbale di Avvio del Servizio.

Eventuali variazioni di quanto contenuto nel Verbale di avvio dei servizi (es. attivazione posticipata di un ulteriore servizio) devono essere formalizzate attraverso un addendum a tale documento.

Il Verbale di avvio dei servizi deve contenere:

- 1) l'indicazione delle aree e degli ambienti nei quali si svolgerà l'attività;
- 2) la descrizione e la localizzazione degli impianti oggetto di manutenzione;
- 3) la consistenza impiantistica di dettaglio;
- 4) la descrizione dei locali, dei mezzi e degli strumenti eventualmente messi a disposizione dall'Amministrazione (es. box, pertinenze, spogliatoi, servizi, sedie e scrivanie, carrelli, etc.);
- 5) la dichiarazione attestante che lo stato attuale degli ambienti è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione dell'attività.

Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di avvio dei servizi, è costituito custode di tali locali e beni e s'impegna formalmente a prendersene cura e a mantenerli in modo tale da garantirne il buono stato di conservazione.

Dovrà essere allegato al Verbale di Avvio del Servizio il PDI.

## **10. REGOLE RELATIVE ALL'ESECUZIONE CONTRATTUALE**

### **10.1. PERSONALE OPERATIVO**

Il Fornitore dovrà sempre garantire l'impiego di personale per la corretta e tempestiva esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato secondo le modalità e i tempi prescritti nella parte seconda "Schede Attività", nel Piano Dettagliato degli Interventi (PDI) e nel Programma Operativo degli Interventi (POI), anche in esecuzione di quanto eventualmente offerto dal Fornitore in sede di gara.

Il personale operativo deve essere dotato di una tessera di riconoscimento munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela di privacy. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

L'Amministrazione, compatibilmente con i propri regolamenti interni, si riserva di la possibilità di richiedere al Fornitore l'utilizzo dei propri *badge visitatori* per gli operatori impiegati che, pertanto, potranno essere utilizzati anche ai fini dell'identificazione e della tracciabilità del personale effettivamente impiegato durante il contratto.

Il Fornitore deve dotare il personale impiegato nell'erogazione dei Servizi di un idoneo abbigliamento e di ogni dispositivo di protezione individuale necessario secondo la normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il personale operativo è tenuto a segnalare alle Amministrazioni, per tramite del Responsabile del Servizio, eventi anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio.

Il DEC potrà richiedere, a proprio insindacabile giudizio, l'allontanamento di eventuali addetti dell'operatore economico che, nell'esecuzione del servizio, abbiano tenuto una condotta inadeguata e/o non idonea al contesto entro il quale viene erogato il Servizio. In tale ultimo caso, il Fornitore ha l'obbligo di sostituire entro 7 giorni le unità di personale oggetto di segnalazione con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, pena l'applicazione delle penali.

L'esercizio di tale facoltà da parte delle Amministrazioni non deve comportare alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche riguardo ai rischi evidenziati nel D.U.V.R.I. e deve comunicare alle Amministrazioni ogni evento infortunistico; si assume le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche e infortunistiche esonerando le Amministrazioni da ogni responsabilità in merito.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Il Fornitore deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia connessi ai luoghi di lavoro;
- rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti delle Amministrazioni;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

L'accesso alle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici è consentito ai lavoratori autorizzati ovvero al personale adeguatamente formato mediante corsi specifici, il cui programma deve essere preventivamente approvato dalle Amministrazioni. È fatto assoluto divieto al personale operativo di prendere visione di documenti riservati o altri atti delle Amministrazioni presenti negli immobili oggetto del Contratto.

Il Fornitore provvede 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 e, comunque, dalla Legge.

Le Amministrazioni rimangono estranee a ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore e i propri dipendenti o collaboratori.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa.

## **10.2. CONTACT CENTER**

Il Fornitore deve garantire un servizio di Contact Center, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 18:30, ad esclusione dei festivi, al quale far pervenire richieste di interventi di manutenzione correttiva/a guasto, segnalazioni, chiarimenti, reclami.

Il Contact Center è costituito da un numero telefonico a tariffazione locale, da un indirizzo e-mail dedicato con dominio che identifichi univocamente il Fornitore e dal Sistema Informativo Manutenzioni (SIM).

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale alla ~~data~~ data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.

In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente Servizio nei tempi richiesti le Amministrazioni potranno applicare le penali.

Le comunicazioni in arrivo al Contact Center devono essere tracciate dal Fornitore sul Portale Web messo a disposizione dall'Amministrazione.

Per le richieste di intervento relative a situazione di pericolo o ad alto rischio per l'incolumità delle persone o delle cose, il Fornitore garantirà la reperibilità di almeno un operatore 24 ore su 24, attraverso un numero di telefono per emergenze, con intervento sul posto entro 2 (due) ore dalla chiamata.

Il servizio di Contact Center è remunerato con i corrispettivi previsti per il servizio di manutenzione *programmata*.

## **10.3. SISTEMA INFORMATIVO MANUTENZIONI**

Il Sistema Informativo Manutenzioni (SIM) è messo a disposizione dalle Amministrazioni in favore del Fornitore che si obbliga ad utilizzarlo nell'ambito dell'esecuzione contrattuale.

Il SIM comprende un Portale Web per la gestione delle seguenti funzionalità:

- A. gestione consistenze (anagrafica tecnica), finalizzate anche alla predisposizione del PDI e del POI;
- B. *trouble Ticketing* e *tracking* richieste;
- C. gestione documentale;
- D. reportistica.

Entro 10 giorni dall'aggiudicazione definitiva il Fornitore dovrà comunicare i nominativi del proprio personale che dovranno partecipare alle sessioni formative tenute dalle Amministrazioni, presso le proprie sedi, entro i **15 giorni** successivi alla sottoscrizione del contratto normativo.

### **10.3.1. MANUTENZIONE PROGRAMMATA**

#### **- Piano Dettagliato degli Interventi (PDI)**

Il PDI si compone delle seguenti sezioni:

- sezione anagrafica;
- sezione tecnica;
- sezione economica.

#### **a. Sezione anagrafica**

In tale sezione del PDI, il Fornitore deve verificare che siano riportati i seguenti elementi:

- identificazione dell'Amministrazione;
- identificazione delle sedi dell'Amministrazione in termini di codifica, indirizzi, destinazione d'uso dell'edificio e delle sue parti;
- consistenza degli impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- descrivere la consistenza dei locali, dei mezzi e delle attrezzature che l'Amministrazione eventualmente intende assegnare al Fornitore a titolo di comodato d'uso gratuito o che, in mancanza di queste, il Fornitore intenda utilizzare per l'esecuzione dei servizi (es. numero, tipologia e stato conservativo);
- ogni altra informazione che sia ritenuto opportuno indicare.

Il Fornitore durante l'effettuazione dei sopralluoghi preventivi dovrà effettuare una rilevazione di elementi e informazioni necessari all'aggiornamento della consistenza impiantistica che costituisce la base dati dell'applicativo per la corretta esecuzione dei servizi; tale rilevazione dovrà essere effettuata seguendo un format predisposto dalle Amministrazioni e consegnato in occasione delle sessioni formative.

Il format completo in ogni sua parte dovrà essere caricato sul Portale Web. Le informazioni di dettaglio per l'aggiornamento del Format saranno fornite durante le sessioni formative.

Le Amministrazioni si riservano di:

- pre-alimentare il format con le informazioni dell'anagrafica impiantistica oggetto di gara (oggetto di verifica da parte del Fornitore secondo le indicazioni precedentemente riportate);
- chiedere al Fornitore di implementare ulteriormente le informazioni incluse nella sezione anagrafica con i seguenti dati:
  - ubicazione fisica degli impianti;

- caratteristiche tecniche degli impianti (materiali, tipologie, geometria e caratteristiche dimensionali, dati di targa, etc.).

L'attività di ulteriore implementazione dovrà essere effettuata entro tre mesi dalla formulazione della richiesta.

Nel caso in cui intervengano variazioni in un impianto, la relativa scheda anagrafica dovrà essere tempestivamente aggiornata con i nuovi dati.

È onere del Fornitore segnalare la necessità di eventuali interventi di riqualificazione e/o adeguamento normativo degli impianti oggetto di contratto.

#### **b. Sezione tecnica**

In tale sezione sarà riportato un quadro dettagliato di tutte le singole attività di manutenzione *programmata* da eseguire nel corso del contratto con indicazione della relativa frequenza, in maniera coerente ed armonizzata con quanto indicato nella parte seconda del Capitolato Tecnico e con quanto risultante dalla proposta migliorativa eventualmente indicata in sede di offerta tecnica di gara.

In particolare devono essere definite:

- le caratteristiche dei singoli servizi, compreso il presidio;
- le attività manutentive per ogni impianto;
- le modalità di esecuzione;
- i tempi di erogazione (frequenze);
- il personale impiegato nell'erogazione dei servizi;
- ogni altra informazione che sia ritenuto opportuno indicare.

La sezione tecnica deve inoltre contenere una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le attività previste.

#### **c. Sezione economica**

In questa sezione, sarà riportato il prospetto dei servizi e delle attività indicate nella sezione tecnica ed i corrispettivi relativi ad ogni attività determinati in base alle modalità di calcolo descritte in precedenza, in maniera armonizzata ai documenti progettuali di gara messi a disposizione dalle Amministrazioni.

##### **- Piano Operativo degli Interventi (POI)**

Il Fornitore deve provvedere alla pianificazione temporale dei Servizi redigendo un apposito Programma Operativo degli Interventi (P.O.I.), gestito e reso disponibile attraverso il sistema informativo.

Il Programma Operativo degli Interventi è il documento contenente la pianificazione con rappresentazione grafica delle singole attività oggetto del Contratto.

Il POI è un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, da consegnare all'Amministrazione con un anticipo di 10/5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra potrà comportare l'applicazione delle penali.

Il Programma Operativo degli Interventi s'intende approvato trascorsi 5 (cinque) giorni dalla sua messa a disposizione all'Amministrazione. In alternativa, l'Amministrazione può far pervenire le proprie osservazioni che comportano modifiche al documento e il Fornitore è tenuto a redigere e consegnare la nuova versione del P.O.I. entro i successivi 2 (due) giorni dal ricevimento delle osservazioni, pena l'applicazione delle penali.

Qualora necessario il P.O.I. potrà essere aggiornato anche settimanalmente.

### **10.3.2. MANUTENZIONE NON PROGRAMMATA**

#### **- Trouble Ticketing e tracking richieste**

Il Portale Web prevede apposite funzionalità per la gestione della Manutenzione *non programmata*, incluso il minuto mantenimento Edile.

In particolare, saranno rese disponibili le funzionalità di *Trouble Ticketing* per la creazione delle richieste di intervento e la funzionalità di Tracking per le richieste aperte con tutti i canali su indicati.

Le informazioni che le Amministrazioni inseriranno in fase di apertura della richiesta di intervento straordinario tramite Portale sono:

- indicazione dell'Immobile;
- livello di Priorità:
  - o 1. Emergenza;
  - o 2. Urgenza;
  - o 3. nessuna emergenza – nessuna urgenza;
- tipologia di richiesta:
  - o a. richieste di intervento;
  - o b. informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi;
  - o c. solleciti;
- oggetto (testo libero);
- descrizione intervento (testo libero).

Al salvataggio della richiesta a mezzo Portale, e anche per le richieste aperte tramite gli altri canali, il sistema attribuirà un numero progressivo di ticket, in riferimento al quale con tracciatura delle seguenti informazioni:

- user richiedente;
- canale (Portale Web/ Contact Center/ Mail);
- descrizione della richiesta;
- data/ora apertura ticket.

Il Fornitore riceverà la notifica dell’inserimento della richiesta a mezzo mail e la presa in carico della richiesta avverrà sul Portale Web. Le tempistiche previste per l’effettuazione del sopralluogo decorreranno dalla data della richiesta.

Il Fornitore successivamente alla presa in carico della richiesta dovrà progressivamente registrare sul Portale le seguenti informazioni:

- data/ora inizio sopralluogo;
- data preventivo;
- upload del Preventivo;
- data/ora fine esecuzione intervento da Preventivo;
- data comunicazione Conferma di Intervento;
- data/ora inizio esecuzione intervento;
- data/ora fine esecuzione intervento.

### **10.3.3. SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITA’ MANUTENZIONE PROGRAMMATA E NON PROGRAMMATA**

Mensilmente il Fornitore dovrà caricare sulla piattaforma informativa la Scheda Consuntivo di effettuazione delle attività *programmate*.

Alla stessa stregua, in relazione ad ogni richiesta di manutenzione *non programmata* inserita sul Portale Web (sia proveniente dal Contact Center che direttamente dall’applicativo Web) il Fornitore dovrà allegarvi il Preventivo relativo all’attività richiesta. Detto Preventivo, controfirmato dall’Amministrazione per l’accettazione, sarà caricato sul Portale diventando ordine di servizio per il Fornitore. La “Scheda Consuntivo” conterrà, poi, i singoli *Rapporti di Intervento* medio tempore prodotti.

Nel **Rapporto di Intervento** il Fornitore ha l’onere di riportare tutte le informazioni di natura tecnica che connotano l’intervento effettuato sugli impianti oggetto di gara.

In particolare dovranno essere almeno presenti le seguenti informazioni:

- identificativo del “ticket” di richiesta dell’intervento;
- nomi dei tecnici che hanno effettuato l’intervento;
- descrizione dell’intervento;
- descrizione della causa;
- esito dell’intervento;
- data e ora d’inizio e di fine intervento;
- lavorazioni eseguite evidenziando materiali utilizzati e ore di manodopera.

Il Rapporto contenente le informazioni citate dovrà essere firmato dal Fornitore e da un referente dell'Amministrazione al termine dell'effettuazione dell'attività.

#### **10.4. RENDICONTO MENSILE DELLE ATTIVITA'**

La consuntivazione delle attività effettuate deve risultare da un apposito Rendiconto Mensile delle Attività (RMA), redatto e sottoscritto dal Fornitore, che riporta l'esecuzione delle attività elencate nel P.D.I. (es. orari d'inizio e di fine delle attività, dettaglio delle attività eseguite, esito delle verifiche, eventuali eventi anomali riscontrati, etc.), e l'elenco delle attività di manutenzione *non programmata* eseguite nel corso del mese.

Il RMA contiene tutte le informazioni necessarie per la verifica, da parte della Stazione Appaltante, dei servizi effettivamente erogati nel periodo di riferimento.

La trasmissione del RMA da parte del Fornitore deve avvenire mensilmente entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo rispetto a quello di riferimento, pena l'applicazione delle penali.

Il Rendiconto Mensile consiste in:

- un elaborato su base giornaliera che si ottiene integrando il Programma Operativo degli Interventi con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente, recante il riferimento alla "Scheda Consuntivo" di effettuazione delle attività programmate;
- un elaborato che deve riportare per ogni intervento *non programmato* il riferimento alla relativa "Scheda Consuntivo Attività" ed eventuali note esplicative.

Ove necessario, il Fornitore deve allegare al RMA il "rapporto di evento anomalo".

Al Rendiconto Mensile delle Attività deve essere allegato un documento di sintesi contenente informazioni relative a:

- tutti gli interventi di Manutenzione *programmata* effettuati nel periodo di riferimento nonché gli interventi non effettuati, ma previsti nel POI, con relativa annotazione/documentazione a supporto e la riprogrammazione degli stessi;

- interventi non programmati approvati ed effettuati nel mese in oggetto nonché lo stato di avanzamento degli interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese);

-importo del Corrispettivo maturato nel mese di riferimento e suddiviso nelle quote riferite ai singoli Servizi ordinati;

-importo del Corrispettivo maturato dall'avvio del Contratto e suddiviso nelle quote riferite ai singoli Servizi ordinati;

- rendiconto con importo complessivo delle attività *non programmate* approvate dalle Amministrazioni nel mese in oggetto;

- importo cumulato complessivo delle attività *non programmate* dalla presa in carico dei beni/immobili.



L'Amministrazione verifica le prestazioni effettuate sulla base dei controlli e verifiche degli interventi eseguiti in loco, dei documenti tecnici a supporto e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per il riscontro, provvedendo alla verifica puntuale delle singole "Schede Consuntivo attività".

**Entro 10 giorni lavorativi** dal caricamento sul Portale e notifica a mezzo e-mail del Rendiconto, l'Amministrazione comunica al Fornitore – sempre a mezzo portale e a mezzo email - le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede può 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 definitivo.

Il predetto termine di **10 giorni lavorativi** deve intendersi interrotto laddove la documentazione caricata sia incompleta ovvero incongruente, ovvero ancora, non corretta. Tale termine riprenderà a decorrere solo successivamente all'eliminazione, da parte del Fornitore, delle anomalie riscontrate, sulla base delle indicazioni fornite dal DEC e/o dai suoi assistenti.

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 mancata, ritardata o non conforme esecuzione rispetto alle prescrizioni tecniche impartite nel presente Capitolato e nei relativi allegati ovvero negli specifici Ordini di servizio che dovessero essere emessi dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione delle penali di cui al presente Capitolato.

#### **10.5. RAPPORTO DI INTERVENTO ANOMALO**

Al verificarsi di eventi accidentali che afferiscano alla non regolare esecuzione delle attività manutentive o anche alla salute di persone, alla proprietà o al possesso di cose, il Fornitore deve redigere il Rapporto di evento anomalo, all'interno del quale deve riportare tutti gli elementi necessari alla descrizione e ricostruzione dell'evento.

Il Rapporto di Intervento Anomalo dovrà essere trasmesso secondo le medesime modalità di cui alla trasmissione del Rapporto di Intervento, sopra disciplinato al punto 10.3.3, ma entro 10 giorni solari e consecutivi dal verificarsi dell'anomalia.

Il DEC, informato il RUP, valuterà ciascun Rapporto di Intervento Anomalo e valuterà, nei 30 giorni dal ricevimento del Rapporto, l'eventuale responsabilità civile o professionale del Fornitore.

L'omissione della trasmissione del Rapporto di Intervento Anomalo determina l'applicazione della penale di cui all'apposito punto del presente Capitolato.

#### **10.6. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI**

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi e attrezzature adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Eventuali locali, mezzi e attrezzature che le Amministrazioni dovessero mettere a disposizione dovranno essere elencati nel Verbale di avvio dei Servizi; il Fornitore dovrà

prendersene cura e mantenerli in modo da garantire il buono stato di conservazione. Le manutenzioni straordinarie dei locali, eventualmente messi a disposizione dalle Amministrazioni, saranno in ogni caso a carico di quest'ultima.

Il Fornitore dovrà trovarsi sempre provvisto di materiali, componenti e attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio dovranno essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da rispettare la normativa in materia di sicurezza. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

#### **10.7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE**

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016, dalle Linee Guida n.3 dell'ANAC, dal DM n. 49 del 7.3.2018 del MIT e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati.

### **11. PREZZI**

I prezzi offerti dal Fornitore sono da intendersi onnicomprensivi e remunerativi per l'offerente, il quale assume ogni più ampia responsabilità nei confronti dell'Amministrazione circa l'effettiva avvenuta valutazione economica, in sede di offerta, in ordine alla copertura del costo della manodopera, ottenuto in stretta applicazione dei contratti di lavoro di categoria, delle eventuali maggiorazioni territoriali, dei materiali, delle attrezzature, dei costi generali, delle migliorie proposte in sede di offerta tecnica, degli imprevisti e dell'utile perseguito. Non è ammessa la revisione dei prezzi, al netto delle disposizioni normative eventualmente applicabili.

### **12. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

La remunerazione dei servizi avviene attraverso apposita fatturazione derivante da **contabilità a misura**, riportante la sommatoria dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento sia per le attività *programmate* che per quelle *non programmate*, al netto degli esiti di cui alle verifiche di regolarità dell'esecuzione operate dalle Amministrazioni.

Il Corrispettivo è determinato mensilmente sulla base della rendicontazione delle attività come approvata dall'Amministrazione in fase di verifica della regolare esecuzione delle prestazioni eseguite nel periodo di riferimento, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. 50/2016 e del DM n.49 del 7.3.2018 del MIT sulla cui base il Fornitore procederà alla fatturazione con **cadenza bimestrale**.

Con riferimento al primo bimestre, atteso il periodo di presa in consegna descritto in precedenza, il corrispettivo delle manutenzioni *programmate* sarà determinato e contabilizzato sulla base della data di effettiva presa in consegna di ciascun immobile, tenuto conto altresì della consistenza impiantistica rilevata sui medesimi.

Nel caso in cui, anche in corso di esecuzione e vigenza del contratto, per qualunque evenienza o esigenza dell'Amministrazione la consistenza degli impianti sui quali è effettuato il servizio dovesse variare rispetto a quella posta a base d'asta (a seguito di acquisizioni e/o rilasci di interi immobili o porzioni di essi, oppure al variare delle singole dotazioni impiantistiche), il corrispettivo di cui al punto 7.1 verrà rideterminato in ragione dell'effettiva consistenza accertata in contraddittorio.

## **13. FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI**

### **13.1. VERBALE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI**

Alla fine del rapporto contrattuale, l'Amministrazione redige un Verbale di ultimazione dei Servizi in cui attesta il termine dei Servizi e la riconsegna dei locali, dei mezzi e delle attrezzature da queste messe a disposizione, nonché lo stato di conservazione degli impianti oggetto di contratto, facendo riferimento al Verbale di avvio dei Servizi redatto al momento della consegna iniziale e agli eventuali addendum redatti nel corso di validità del Contratto.

Il Verbale di ultimazione dei Servizi è sottoscritto congiuntamente del DEC, dal RUP e del Fornitore.

Eventuali innovazioni, migliorie e/o sostituzione di parti esistenti sono considerate a tutti gli effetti di proprietà dell'Amministrazione, ivi inclusa l'anagrafica tecnica che dovrà essere restituita completa di tutte le integrazioni effettuate nel corso dell'esecuzione del contratto. La riconsegna all'Amministrazione deve avvenire alla scadenza del Contratto.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o a un soggetto terzo nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere, necessarie e funzionali per il corretto avvio del servizio da parte di un diverso operatore economico. In particolare il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, è obbligato a presenziare, a fine contratto, alla consegna delle consistenze impiantistiche mantenute, in favore della ditta subentrante

### **13.2. CERTIFICATO DI ULTIMAZIONE**

Al termine del rapporto contrattuale l'Amministrazione redige un certificato di ultimazione dei Servizi.

Detto certificato oltre ai riferimenti del Contratto (numero, oggetto, valore, data inizio e durata) contiene in sintesi le informazioni circa le attività erogate, gli eventuali richiami al Fornitore per inadempienze ed eventuali osservazioni su altri fatti degni di nota.

## 14. CONTROLLI

Fermo restando quanto previsto in precedenza, l'Amministrazione svolgerà, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, le attività di controllo finalizzate alla verifica della regolarità dei servizi erogati per accertare la regolarità, la puntualità e la qualità delle prestazioni. Le modalità, la periodicità e i tempi relativi alle attività di controllo saranno definiti dalla medesima Amministrazione.

In relazione alle modalità esecutive, i controlli si differenziano nelle seguenti tipologie:

- Verifica della qualità del servizio: attraverso rilevazioni di tipo visivo, è misurato il livello qualitativo delle prestazioni erogate e lo stato dei componenti impiantistici oggetto del Servizio;
- Verifica della regolarità e puntualità nell'esecuzione delle prestazioni: mediante ispezioni effettuate durante l'esecuzione delle prestazioni e finalizzate a valutare la regolarità, la completezza e la puntualità (ad esempio rispetto del PDI, rispetto delle modalità di esecuzione indicate nel presente Capitolato, nelle Schede Attività di cui alla parte seconda del Capitolato Tecnico e in altra documentazione di gara, la rispondenza dei contenitori ai campioni e alla documentazione tecnica, etc.). Tali controlli possono avvenire durante tutta la vigenza del contratto e presso tutte le sedi ove sono ubicati gli impianti.

Entrambe le tipologie di verifiche devono avvenire nell'osservanza dei principi di ragionevolezza, proporzionalità e contraddittorio con il Fornitore che, comunque, non potrà in alcun modo esimersi dalle attività di controllo e l'esito delle stesse sarà riportato in apposito verbale sottoscritto dalle parti. Gli esiti delle verifiche effettuate devono essere annotati in un registro, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione delle penali, per monitorare l'andamento generale del Servizio e certificare l'assenza di non conformità.

## 15. REPORTISTICA

Il Fornitore sarà chiamato a redigere un documento denominato “**Resoconto semestrale**” da consegnare all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del semestre di riferimento.

Il documento ha la finalità di illustrare un rapporto delle attività svolte e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei servizi.

Il Fornitore deve illustrare il resoconto attraverso dati, indicatori specifici, analisi quantitative e report, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il resoconto deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- indicatori di prestazione individuati dal Fornitore e concordati con l'Amministrazione;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- quant'altro ritenuto opportuno.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere successivamente condivise con l'Amministrazione e, previa autorizzazione di quest'ultima, attuate.

Inoltre, il Fornitore deve produrre un documento denominato "Resoconto finale del Contratto" prima della data di scadenza del Contratto. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti Annuali e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo appalto.

Il Resoconto finale del Contratto deve essere allegato al Verbale di Ultimazione dei Servizi.

In caso di mancata consegna dei Resoconti, potranno essere applicate le penali.

## **16. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **16.1. ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE**

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico (Parte prima e parte seconda) e relativi allegati, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, a osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti e agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, il Fornitore:

- è tenuto a osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi;
- non deve arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali e degli impianti dell'Amministrazione;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- in caso di subappalto, deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti previsti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate.

Il Fornitore deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico dell'efficienza dei Servizi richiesti.

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

Il Fornitore è tenuto a:

- liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei Servizi oggetto dell'Appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dall'Amministrazione nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai Servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero, per qualsiasi motivo, graditi alla stessa;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle norme e delle disposizioni che saranno impartite dall'Amministrazione;
- erogare, su richiesta delle Amministrazioni, specifici corsi di formazione ed informazione agli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione presenti presso ciascun immobile oggetto dei Servizi, finalizzati al corretto impiego ed utilizzo in caso di emergenza degli impianti tecnologici mantenuti (per es.: *corso per primo intervento su impianti elevatori, per impiego centralina automatizzata antincendio* etc.).

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

Il Fornitore deve:

- provvedere affinché il proprio personale operativo abbia ricevuto un'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;
- dotare il proprio personale operativo di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei Servizi.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'allegato DUVRI, nonché alle norme specifiche di settore.

### **16.3. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI**

L'Amministrazione, attraverso persona idonea, deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti in relazione alle attività da svolgere, ciò per consentire a questi l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza. A tale ultimo scopo il Fornitore redigerà, di concerto con le rispettive strutture del Servizio di Prevenzione e Protezione delle Amministrazioni ed in armonia col disposto di cui all'art. 26 del D.lgs. 81/2008 e s.m.i., il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali e si impegna sin dall'avvio del Servizio ad adottare ogni utile accorgimento tecnico ed organizzativo teso a minimizzare i rischi derivanti da interferenza con le attività curriculari degli uffici serviti.

Il Fornitore s'impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni ordinate, ad osservare tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti, in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. 81/08 (Testo Unico della sicurezza) e successive modifiche ed integrazioni.

Le situazioni di pericolo, sia per l'utenza che per gli operatori stessi, riscontrate all'interno degli immobili oggetto del servizio, anche in aree non direttamente interessate dallo svolgimento della propria specifica attività, dovranno essere tempestivamente segnalate dal Fornitore al figura incaricata dalle Amministrazioni. Il Fornitore dovrà inoltre, in situazioni di imminente pericolo o presunte tali, provvedere, nei limiti delle proprie caratterizzazioni tecniche, a limitare o inibire l'accesso all'area interessata tramite apposite recinzioni e segnalazioni, nonché ad adottare ogni accorgimento che si dovesse ritenere utile per la salvaguardia dell'incolumità pubblica.

### **16.4. PIANO DI SICUREZZA LAVORO**

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre, ove necessario, prima dell'inizio delle attività, il Piano di Sicurezza ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

### **16.5. ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore è pienamente responsabile degli eventuali danni arrecati, per fatto proprio e dei propri dipendenti, alle opere dell'edificio, al personale e agli utenti delle Amministrazioni.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le disposizioni normative vigenti e le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare mezzi, materiali e attrezzature di ottime qualità e appropriati agli impieghi.

Tutte le prestazioni devono essere effettuate nei giorni feriali e nelle fasce orarie indicate dall'Amministrazione, salvo diversamente richiesto al fine di evitare disagio agli utenti o intralcio ad altre attività.

L'esecuzione delle prestazioni dovrà avvenire con modalità e termini tali da arrecare il minimo pregiudizio all'utilizzazione dei locali, evitando la prolungata sospensione del funzionamento degli impianti. Qualora fosse necessaria l'interruzione del funzionamento dell'impianto elettrico, l'attività dovrà essere preventivamente autorizzata dalla figura incaricata dalle Amministrazioni.

E' fatto divieto al Fornitore di effettuare modifiche che possano alterare la funzionalità e la sicurezza dell'impianto e di estendere le prestazioni ad altri impianti non oggetto del servizio.

L'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze dell'Amministrazione e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione si riserva quindi la più ampia facoltà d'indagine al fine di verificare le modalità e i tempi di esecuzione dei Servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

## **16.6. GESTIONE RIFIUTI**

Il Fornitore assume il ruolo di "produttore" di tutti i rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione. Il Fornitore dovrà, a propria cura e spese:

- adempiere a tutte le disposizioni legislative applicabili concernenti i rifiuti in genere, i rifiuti pericolosi e i rifiuti d'imballaggio anche per quanto attiene alle segnalazioni da effettuare alle autorità competenti. A tal fine, il Fornitore è tenuto, in particolare, ad attenersi a tutte le prescrizioni del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI), per quanto applicabile nonché del D.M. 18 febbraio 2011, n. 52 e ss.mm. che prevedono un sistema di tracciabilità dei rifiuti, obbligandosi al rispetto delle disposizioni ivi previste e a supportare l'Amministrazione negli adempimenti di competenza. Per ogni rifiuto generato dall'attività di manutenzione dovrà essere definita la caratteristica di pericolosità o di non pericolosità secondo il Catalogo Europeo dei rifiuti (CER) sulla base della conoscenza del processo che ha portato alla produzione del rifiuto e dell'analisi chimico fisica del rifiuto stesso;
- trasportare i materiali di risulta e i rifiuti provenienti dalle attività di pulizia, controllo, verifica, manutenzione degli impianti dai siti di produzione alle pubbliche discariche autorizzate, in ottemperanza alla normativa vigente. Il transito di detti materiali all'interno dei locali dell'Amministrazione dovrà avvenire secondo i percorsi e gli orari indicati dall'Amministrazione medesima;
- consegnare al figura incaricata dalle Amministrazioni. copia della documentazione comprovante la corretta gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente nonché del principio di trasparenza e tracciabilità dei rifiuti;



- adottare, al fine di assicurare il rispetto dell'ambiente, tutti gli accorgimenti opportuni, ivi compreso l'utilizzo di prodotti a basso contenuto di agenti inquinanti, e non immettere nella rete fognaria olii esausti, vegetali o minerali, solventi e vernici, petroli e benzine, ecc., rivenienti da lavorazioni normali o eccezionali, che dovranno essere raccolti in opportuni recipienti e smaltiti a norma di legge;
- non lasciare i locali, le attrezzature di lavoro e i materiali utilizzati in condizioni tali da costituire fonti di pericolo per la salute e la sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento ai rischi d'incendio e al rischio chimico.

## 17. PENALI

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Fornitore comporteranno l'applicazione delle penali riportate nella tabella seguente.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che danno luogo all'applicazione dei provvedimenti sotto indicati, saranno contestati al Fornitore per iscritto dall'Amministrazione. Il Fornitore contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie controdeduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accettabili a giudizio insindacabile dell'Amministrazione ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato dovranno essere applicate al Fornitore contraente le penali di seguito riportate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Amministrazione potrà detrarre il controvalore delle penali irrogate in un dato periodo di fatturazione dai corrispettivi spettanti (sia in corso d'opera sia in sede di liquidazione finale) al Fornitore oppure, in difetto, avvalersi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel presente capitolato non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione cui si riferiscono le penali medesime.

Id	Inadempienza rilevata	Penali	Note	Rif. Capitolato Tecnico – Parte I
1	Ritardo nella presentazione del PDI (Piano Dettagliato degli Interventi)	<b>1,0 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Per ritardo superiore ai 60 giorni, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	9.1. Piano Dettagliato degli Interventi (PDI)
2	Ritardo/omissione nella sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali su richiesta dell'Amministrazione	<b>0,5 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Per ritardo superiore ai 30 giorni, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.3 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	10.1. Personale operativo

3	Ritardo e/o mancata attivazione del servizio di Contact center	<b>0,5 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Per ritardo superiore ai 30 giorni, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	10.2. Contact center
4	Ritardo nella consegna del Programma Operativo degli Interventi	<b>0,5 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Per ritardo superiore ai 30 giorni, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	10.3. Sistema Informativo Manutenzioni
5	Ritardo nella presentazione di qualsiasi documento utile alla fatturazione/certificazione di regolare esecuzione	<b>0,5 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Per ritardo superiore ai 30 giorni, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	12. Rendicontazione, fatturazione e pagamenti
6	Ritardo intervento per ascensore bloccato con persona in cabina	<b>1,0 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni quarto d'ora (15 minuti) di ritardo nell'intervento rispetto ai massimi previsti da Capitolato	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 3 (tre) per ogni anno solare</b> decorrente dall'avvio del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
7	Ritardo sopralluogo per intervento in emergenza	<b>1,0 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni quarto d'ora (15 minuti) di ritardo nell'intervento rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente migliorati in sede di offerta tecnica</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 3 (tre) per ogni anno solare</b> decorrente dall'avvio del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
8	Ritardo sopralluogo per intervento in urgenza	<b>0,75 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni mezz'ora (30 minuti) di ritardo nell'intervento rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente migliorati in sede di offerta tecnica</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 4 (quattro) per ogni anno solare</b> decorrente dall'avvio del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
9	Ritardo sopralluogo per intervento senza urgenza/emergenza	<b>0,5 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora (60 minuti) di ritardo nell'intervento rispetto ai massimi previsti da Capitolato.	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 5 (cinque) per ogni anno solare</b> decorrente dall'avvio del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
10	Ritardo nella consegna del preventivo per attività <i>non programmate</i>	<b>1,0 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 3 (tre) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave	6.4. Manutenzione non programmata correttiva a guasto

		<u>migliorati in sede di offerta tecnica</u>	inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	
11	Ritardo nella consegna del preventivo per attività <i>non programmate</i>	<b>1,0 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente migliorati in sede di offerta tecnica</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 3 (tre) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.5 – 6.6. Manutenzione non programmata straordinaria e minuto mantenimento edile
12	Ritardo inizio esecuzione intervento - Programmabile a breve termine	<b>1,0 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente migliorati in sede di offerta tecnica</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 3 (tre) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
13	Ritardo inizio esecuzione intervento - Programmabile a medio termine	<b>0,75 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai massimi previsti da Capitolato, <u>come eventualmente migliorati in sede di offerta tecnica</u>	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 4 (quattro) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
14	Ritardo inizio esecuzione intervento - Programmabile a lungo termine	<b>0,50 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai massimi previsti da Capitolato.	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 5 (cinque) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.2 Reperibilità e pronto intervento
15	Ritardo e/o omissioni nell'esecuzione degli interventi manutentivi previsti nel dettaglio delle <i>Schede di Attività e Frequenza</i> di cui al Capitolato Tecnico – PARTE II, incluso il mancato rispetto delle modalità di esecuzione.	<b>0,30 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni ritardo, omissione o mancato rispetto delle prescrizioni di cui alle <i>Schede Attività e Frequenza</i> .	Per un numero di episodi analoghi <b>maggiore a 5 (cinque) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	Capitolato Tecnico – Parte II ( <i>Schede Attività e Frequenza</i> )
16	Per interruzioni nell'erogazione dei servizi: riscaldamento, climatizzazione, adduzione idrica, ed energia elettrica causate da inadempienze del Fornitore.	<b>0,30 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di mancato funzionamento.	Per un numero di ore <b>maggiore a 50 (cinquanta) per ogni bimestre contabile</b> , calcolato anche su più immobili, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	-
17	Per interruzioni nell'erogazione dei servizi: impianti elevatori (fermi impianto) e indisponibilità nell'uso di locali, causate da inadempienze dell'Fornitore.	<b>0,30 % (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di mancato funzionamento.	Per un numero di giorni <b>maggiore a 10 (dieci) per ogni bimestre contabile</b> , calcolato anche su più immobili, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave	-

	La penale è applicata per ogni giorno di interruzione e per ogni impianto elevatore/locale.		inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	
18	Interruzione di un intervento in emergenza senza il ripristino delle condizioni di sicurezza.	<b>1,0 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni episodio accertato.	Per un numero di episodi accertati <b>maggiore di 2 (due) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	-
19	Mancata collaborazione nell'ambito delle attività tecnico-amministrative propedeutiche al conseguimento di autorizzazioni, nulla osta, concessioni, licenze d'uso, ecc., afferenti in generale la conduzione e gestione del patrimonio edilizio ed impiantistico.	<b>1,0 ‰ (per mille)</b> dell'ammontare netto contrattuale per ogni episodio accertato.	Per un numero di episodi accertati <b>maggiore di 2 (due) per ogni bimestre contabile</b> , l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento ex c.4 art. 108 del D.Lgs. 50/2016.	6.4 - 6.5 – 6.6. Manutenzione non programmata a guasto, straordinaria e minuto mantenimento edile

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto. In tali casi l'Amministrazione applicherà al Fornitore contraente le predette penali sino al momento in cui il Contratto inizierà ad essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

## **18.OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA**

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 medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione. Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni e altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.
- i dati riportati nell'applicativo informatico messo a disposizione dalle amministrazioni non devono essere trasferiti su supporti informativi del Fornitore
- Al termine dell'appalto, le informazioni del Sistema Informativo Manutentivo, registrate sul Portale Web, restano di esclusiva proprietà delle Amministrazioni.