

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA, SERVIZIO DI
DISINFESTAZIONE E FORNITURA MATERIALE IGIENICO
SANITARIO PER LE SEDI DI AGENZIA DELLE ENTRATE –
RISCOSSIONE UBICATE NELLA REGIONE SICILIA.**

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	5
3. DURATA – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE	6
4. SERVIZI OPERATIVI	7
4.1 SERVIZIO DI PULIZIA	7
4.1.1 ATTIVITÀ PROGRAMMATE	10
4.1.2 INSTALLAZIONE, FORNITURA E POSA IN OPERA DI MATERIALI IGIENICO SANITARI	12
4.1.3 DETERGENTI E PRODOTTI DI CONSUMO	14
4.1.4 IMBALLAGGI DEL MATERIALE IGIENICO SANITARIO E DEI PRODOTTI UTILIZZATI PER PULIRE	16
4.1.5 ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA	17
4.1.6 SERVIZIO DI SANIFICAZIONE STRAORDINARIA A RICHIESTA - DECONTAMINAZIONE	18
4.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE	22
4.2.1 ATTIVITÀ PROGRAMMATE	23
4.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE	25
5. SERVIZI GESTIONALI – CALL CENTER	25
6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'	26
6.1 IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE	26
6.2 IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE	27
7. RENDICONTAZIONE, RISERVE, CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE	28
8. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO	29
8.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	30
8.2 STRUTTURA OPERATIVA – PERSONALE – MEZZI E ATTREZZATURE	30
9. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE	33
10. PENALI	34
11. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO	38

1. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

- **Stazione Appaltante:** Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR);
- **Area Omogenea:** parti di immobili che, al fine del servizio di pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze;
- **Attività programmate:** prestazioni/servizi continuativi che devono essere svolti secondo relative frequenze in base agli standard qualitativi richiesti per le superfici indicate e retribuite sulla base di un canone periodico;
- **Attività straordinarie:** tutti gli interventi svolti a seguito di specifica richiesta di AdeR e quindi non poste nell'ordinarietà del servizio e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità e che sono retribuite in base alla documentazione dell'appalto e al preventivo autorizzato da AdeR;
- **Contratto:** è il contratto sottoscritto da AdeR, con il Fornitore per effetto del quale quest'ultimo si obbliga a eseguire le prestazioni richieste;
- **Conferma di Intervento:** documento identificativo comunicato da AdeR in fase di autorizzazione del preventivo riportante il numero interno generato dal sistema contabile;
- **Fornitore:** L'Impresa (RTI o Consorzio) affidataria dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Piano Operativo delle Attività (POA):** documento redatto dal Fornitore quale programma mensile, su base giornaliera, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date da AdeR;
- **Numero di Regolare Esecuzione:** numero identificativo comunicato da AdeR in fase di autorizzazione alla fatturazione e che il Fornitore deve riportare nella fattura elettronica;
- **Rendiconto mensile:** è il documento riepilogativo delle attività programmate e straordinarie eseguite nel mese precedente da produrre a cura del Fornitore sulla base del quale e delle singole Schede Consuntivo Intervento AdeR rilascia la regolare esecuzione;
- **Responsabile di Commessa:** persona nominata dal Fornitore quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento e poteri di rappresentanza del Fornitore medesimo. Tale figura è dotata adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

- **Scheda Consuntivo Intervento:** è il documento analitico da compilare a cura del Fornitore a seguito di ogni intervento straordinario;
- **Sedi o Unità Operative:** uffici e sportelli di AdeR presso i quali saranno eseguite le prestazioni richieste;
- **Superficie da trattare:** parte della superficie lorda complessiva oggetto del servizio di disinfestazione programmato;
- **Superficie netta:** utilizzata per il calcolo del servizio di pulizia programmato. Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati;

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

2. OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento dei servizi di pulizia e disinfestazione, con fornitura del materiale igienico sanitario, a ridotto impatto ambientale in conformità al D.M. 24 maggio 2012, per le sedi site nella Regione Sicilia, i cui locali sono adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a diverso titolo da AdeR di seguito elencate:

SEDE OPERATIVA	INDIRIZZO	N° Dipendenti	MQ TOTALE
DIREZIONE GENERALE	Via Morselli 8	170	4140
PALERMO	Via Morselli 2	43	1002
MAGAZZINO CENTRALE	Via D'Amelio 60	0	715
TOTALE LOTTO 1		213	5857
CATANIA	Via Porto di Ulisse 51	96	3496
MESSINA	Via Ugo Bassi 126 is.137	86	1445
RAGUSA	Via Archimede 112	52	1700
SIRACUSA	Viale Santa Panagia 141	44	1600
TOTALE LOTTO 2		278	8241
AGRIGENTO	Piazza metello 28	76	1612
CALTANISSETTA	Viale della Regione 79/C	38	820
ENNA	Piazza Villadoro 1/3	16	510
TRAPANI	Piazza XXI Aprile 1	52	1599
TOTALE LOTTO 3		182	4541
TOTALE GENERALE		673	18639

Si precisa che i mq di ciascuna Unità Operativa riportati sono da intendersi quale superficie netta dei relativi locali uso ufficio, servizi igienici e spazi connettivi nonché, ove presenti, dei locali tecnici, delle autorimesse e delle aree esterne di pertinenza dell'immobile.

Se a seguito dell'apertura, trasferimento o chiusura delle Sedi risultassero variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici indicate da AdeR, seguirà un adeguamento (aumento/riduzione) del canone per i servizi che lo prevedono.

I Servizi Operativi previsti dal presente Capitolato, come meglio descritti nei successivi paragrafi, riguardano:

- Servizio programmato di pulizia, comprensiva di disinfestazione, e fornitura di materiale igienico sanitario.
- Servizio di pulizia straordinaria a richiesta, comprensivo di sanificazioni e decontaminazioni per Covid 19, e disinfestazione (interventi per "infestazione").

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

E' compresa nel corrispettivo previsto per ogni singolo servizio la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento delle attività medesime.

Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi sopra indicati, deve supportare la Stazione Appaltante nelle proprie richieste tramite un Call Center dedicato la cui remunerazione è ricompresa nel canone previsto per i Servizi Operativi del presente Capitolato Tecnico.

I fabbisogni straordinari hanno carattere indicativo e non vincolante per la Stazione appaltante. Questi sono il frutto di una stima elaborata tenendo conto dei dati consuntivi aggiornati sulla base delle esigenze previste da AdER. In ragione di quanto sopra, pertanto, il Fornitore dichiara di essere pienamente edotto e di accettare espressamente, rinunciando a tal riguardo a qualsiasi richiesta e/o azione e/o eccezione, che la Stazione Appaltante non garantirà un corrispettivo minimo o una richiesta minima di servizi.

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Per la gestione dei rifiuti rientranti nel Servizio di Pulizia dovranno altresì essere rispettate le indicazioni contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

3. DURATA – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE

Con il Fornitore verrà stipulato un contratto della durata dal 22/10/2021 e sino al 21/01/2022.

AdeR si riserva la facoltà di proroga di cui all'art. 106, comma 11, D. lgs. 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure ad evidenza pubblica, necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Il corrispettivo compensa tutte le prestazioni e i servizi previsti dal presente capitolato nonché quant'altro necessario per la corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

Il **Verbale di Avvio dell'Esecuzione** rappresenta il documento con il quale il Fornitore avvia l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata del contratto. Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e AdeR, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. Tale sottoscrizione deve avvenire entro **5 giorni solari** dalla data di stipula del contratto. Il Fornitore deve inoltre pubblicarlo sul Portale Web, di cui al successivo par. 5.1, entro **5 giorni solari** dalla sottoscrizione dello stesso.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Al Verbale di Avvio della Esecuzione devono essere allegati il Piano Operativo delle Attività (POA) e il report in forma tabellare delle consistenze (in termini di superficie).

4. SERVIZI OPERATIVI

Sono oggetto dell'appalto i seguenti servizi operativi, come meglio descritti nei successivi paragrafi:

- Servizio di pulizia e fornitura di materiale igienico sanitario, programmato ed a richiesta, comprensivo delle sanificazioni per Covid 19.
- Servizio di disinfestazione programmato e a richiesta.

4.1 SERVIZIO DI PULIZIA

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

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

Tutti i prodotti impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE ed ai criteri ambientali minimi (CAM) previsti dal D.M. del 24 maggio 2012, come dettagliatamente indicato al successivo paragrafo 4.1.1.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante, né utilizzare segatura del legno e piumini. È compresa nell'ambito delle attività programmate di cui al successivo paragrafo 4.1.2, la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali e prodotti di consumo, compresi i materiali igienico-sanitario di cui al successivo paragrafo 4.1.3, necessari per il corretto svolgimento del servizio di pulizia.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D. Lgs n. 152/2006 e s.m.i.. Il Fornitore, qualora previsto, deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate nel Comune.

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, etc.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e, relativamente alle macchine che puliscono in aspirazione, le stesse devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Il collegamento dei macchinari elettrici deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

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

Sono esclusi dal servizio di pulizia i mobili e gli arredi che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente.

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

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

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

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

Nei successivi paragrafi, per ciascuna tipologia di prodotto e materiale che dovrà essere impiegato nello svolgimento del servizio di pulizia, vengono richiamati i criteri ambientali minimi adottati con il D.M. 24 maggio 2012. Resta

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

inteso che per quanto non previsto dal presente Capitolato tecnico, troverà applicazione quanto previsto dal suddetto decreto.

Il Fornitore si impegna a ridurre gli impatti energetici ed ambientali in particolare per:

- i sistemi di dosaggio o le tecniche di pulizia (es.: uso di prodotti riutilizzabili in tessuto di microfibra) e le procedure finalizzate al minor consumo di sostanze chimiche a cui si atterrà nel corso dell'esecuzione contrattuale;
- l'utilizzo di apparecchiature e macchinari a ridotto consumo elettrico, per minimizzare i consumi energetici e di acqua;
- l'utilizzo di prodotti di pulizia (multiuso compreso quelli per la pulizia di finestre e sanitari, disinfettanti, in tessuto che contengono microfibre, superconcentrati, cere, deceranti, svernicianti), conformi ai criteri di assegnazione di etichette ambientali ISO di Tipo I (conformi alla norma ISO 14024; indicazione della quota percentuale di prodotti conformi a questa caratteristica rispetto alla gamma dei prodotti di pulizia complessivamente utilizzati per lo svolgimento del servizio).

A fronte dell'emergenza epidemiologica e della sottoscrizione tra AdeR e OO.SS., in data 13 maggio 2020, di apposito "Protocollo condiviso sulla regolamentazione delle misure per il contenimento e il contrasto al virus COVID – 19 nell'ambiente di lavoro" e conseguente emanazione dell'integrazione al Manuale Unico della Sicurezza, sono previste nel dettaglio le ulteriori procedure richieste per il servizio di pulizia a fronte dell'emergenza sanitaria COVID – 19.

Il protocollo di disinfezione e sanificazione adottato giornalmente prevede l'utilizzo di disinfettanti a base di candeggina, alcool o acqua ossigenata per effettuare un'approfondita pulizia su tutte le superfici ed in particolare su:

- tutte le postazioni di lavoro "front office" compresi i vetri delle postazioni di cassa da entrambi i lati;
- lavabi, wc, rubinetterie;
- tastiere PC, mouse, telefoni fissi;
- maniglie porte;
- pulsantiere interne ed esterne ai vani ascensori (ove presenti)
- pulsantiere delle macchine erogatrici di bevande calde e prodotti alimentari (anche le aree di inserimento chiavi di credito, di inserimento e restituzione monete).

I prodotti utilizzati per la disinfezione e sanificazione devono avere le seguenti concentrazioni di principio attivo (in coerenza con le raccomandazioni OMS):

- prodotti a base di candeggina: ipoclorito di sodio al 0,1%
- prodotti a base di alcool: etanolo al 62-71%
- prodotti a base acqua ossigenata: perossido di idrogeno allo 0,5%

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Dovrà essere giornalmente assicurata:

- la presenza, presso tutti i servizi igienici presenti all'interno dei locali dell'Ente, di salviette in carta monouso e di copriwater;
- la dotazione sia per gli sportelli aperti al pubblico che per gli ambienti di lavoro di gel disinfettante negli appositi dispenser (fornitura a cura di AdeR).

Al termine delle attività giornaliere l'addetto al servizio di pulizia dovrà attestare lo svolgimento delle stesse, in conformità a quanto sopra indicato, apponendo la propria firma su apposito prospetto presente nella bacheca aziendale. Il Settore Servizi Amministrativi Regionali e l'Ufficio Servizi Ausiliari cura il rapporto in loco con gli operatori del servizio di pulizia, in coordinamento con l'Ufficio Logistica e Security, accertandone l'adeguamento a quanto previsto e segnalando tempestivamente eventuali carenze.

Tutte le attività e le modalità di espletamento del protocollo di disinfezione e sanificazione giornaliero, l'utilizzo dei prodotti sanificanti nonché la fornitura del materiale igienico sanitario a carico dell'appaltatore, rientrano a pieno titolo nelle previsioni operative del presente Capitolato ed oggetto della relativa remunerazione economica.

4.1.1 ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Le attività programmate sono dettagliatamente previste **nell'Allegato 1C**, per singola Area Omogenea, come da Piano Operativo delle Attività (POA) e devono essere eseguite secondo la frequenza prevista per ciascuna di esse nel medesimo allegato.

Il Fornitore è tenuto, senza pretendere corrispettivi aggiuntivi, a raccogliere i rifiuti in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata da ogni comune dove è ubicata la sede e dovrà provvedere al corretto conferimento degli stessi al sistema di raccolta locale.

Si fa presente che ciascuna Sede è dotata, nel rispetto della modalità di raccolta adottata dal comune, di idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti; qualora detti contenitori si dovessero deteriorare nel corso di durata dell'appalto o si ritenga necessario integrare il numero degli stessi, il Fornitore deve provvedere alla loro fornitura. Tali contenitori rimarranno in possesso di AdeR alla scadenza contrattuale.

A tal proposito il Fornitore è tenuto, senza pretendere corrispettivi aggiuntivi, a:

- dotare il proprio personale di sacchetti necessari alla raccolta nell'osservanza dei regolamenti comunali;

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

- posizionare e reintegrare i sacchetti nei cestini e, ove previsto, nei contenitori;
- depositare i sacchetti nei punti di raccolta dedicati presenti nelle Sedi.

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

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

Il personale addetto ai servizi di pulizia effettuerà tutte le operazioni di pulizia dal lunedì al venerdì, al di fuori del normale orario di lavoro (ore 08.00 – 16.00). Pertanto, le stesse dovranno avere inizio, di norma, dopo le ore 16.00 e dovranno essere ultimate entro le ore 19.00, con uscita dalle Sedi Operative delle risorse addette entro le ore 19.30.

I giorni 14 agosto, 24 dicembre, 31 dicembre ed il giorno di Festa Patronale del Comune, in cui è sita la Sede Operativa, è osservato un orario di lavoro semifestivo. In queste occasioni, il Fornitore potrà anticipare l'orario di inizio del servizio di pulizia, che, in ogni caso, dovrà avere inizio successivamente alle ore 13:00. Sarà cura di AdeR comunicare le necessarie informazioni al Fornitore; AdeR si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi.

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

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

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

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

Per le modalità del processo autorizzativo delle attività programmate vedasi infra paragrafo 7.1.

4.1.2 INSTALLAZIONE, FORNITURA E POSA IN OPERA DI MATERIALI IGIENICO SANITARI

Per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura e al reintegro del materiale igienico-sanitario occorrente, quale: asciugamani, carta igienica, sapone per dispenser, cartucce igienizzanti, copri-water, sacchetti igienici per signora, ecc.. Al riguardo dovranno essere utilizzati esclusivamente prodotti ecologici, salvo i casi in cui specifiche tipologie di prodotto non esistano in commercio.

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

In mancanza del marchio di qualità ecologica Ecolabel europeo, la rispondenza del prodotto ai suddetti criteri ecologici dovrà essere attestata dalle prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti.

Il Fornitore deve fornire una lista completa dei prodotti in tessuto carta che si impegna a fornire, riportando produttore, nome commerciale del prodotto e l'eventuale possesso del marchio comunitario di qualità ecologica dell'etichetta ambientale Ecolabel europeo.

Il Fornitore deve, altresì, provvedere alla manutenzione delle seguenti apparecchiature presenti nelle Sedi:

- Distributori di salviette di carta monouso, costruiti in Abs o altro materiale plastico;
- Cestini gettacarta in politene antiurto;
- Apparecchi distributori di carta igienica costruiti in Abs o altro materiale plastico;
- Dispenser di sapone liquido per lavaggio mani, in plastica antiurto;
- Distributori di sacchetti igienici per signora,
- Contenitori di sacchetti igienici per signora, con relativo servizio di raccolta da parte del Fornitore;
- Contenitori di fogli copri-water.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Qualora la Sede risultasse sprovvista di apparecchiature il Fornitore, alla data di avvio dell'esecuzione del servizio, dovrà provvedere alla fornitura ed all'installazione delle stesse.

Il Fornitore potrà richiedere a AdeR la sostituzione delle suddette apparecchiature, indicando la Sede, i locali interessati, la tipologia e le dimensioni delle nuove apparecchiature. L'installazione delle nuove apparecchiature potrà essere eseguita dal Fornitore solo a seguito di preventiva autorizzazione scritta di AdeR.

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

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

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

AdeR non sarà responsabile della “normale” usura delle apparecchiature. Tutti gli apparecchi resteranno di esclusiva proprietà del Fornitore che avrà obbligo, a proprie spese, entro e non oltre **5 giorni solari** dal termine del contratto di provvedere al ritiro delle apparecchiature installate e di sua proprietà con eventuale obbligo di ripristino dei locali.

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

Carta da mani	Salviette monouso di carta in ovatta di cellulosa a 2 veli, trattata “antispappolo”, di grammatura non inferiore ai 24gr/mq o in alternativa tovaglioli in carta ripiegati a “C”
Carta Igienica	Ovatta di cellulosa, 2 veli, idrosolubile al 100%;
Sapone	“PH” neutro, contenente sostanze emollienti, con assenza di abrasivi e di sostanze caustiche e con biodegradabilità minima 90%
Cartucce igienizzanti	a rilascio controllato del liquido igienizzante

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Sacchetti igienici femminili	In politene
------------------------------	-------------

Il Fornitore deve eseguire una verifica giornaliera delle quantità residue di materiale igienico-sanitario con sostituzione o integrazione in caso di residuo inferiore al **20% del pieno**, sistemando le varie scorte di materiali presso punti dedicati.

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

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

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

4.1.3 DETERGENTI E PRODOTTI DI CONSUMO

Il servizio di pulizia oggetto del presente Capitolato comprende, ad esclusiva cura e spese del Fornitore, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura dei materiali, dei prodotti e delle apparecchiature necessari all'esecuzione del servizio stesso o all'esecuzione degli interventi a richiesta.

Al fine di assicurare il puntuale succedersi dei cicli di lavoro, il Fornitore dovrà garantire le opportune scorte di prodotti, materiali ed apparecchiature e dovrà provvedere alla sistemazione delle stesse in appositi punti dedicati che AdER metterà a disposizione, compatibilmente con le proprie disponibilità.

Oltre a quanto previsto al paragrafo 4.1 per i prodotti da utilizzare nelle attività di disinfestazione e sanificazione per Covid 19, il Fornitore, nell'esecuzione delle attività di pulizia, periodiche o straordinarie, deve utilizzare prodotti conformi ai criteri ambientali minimi previsti dal D.M. 24 maggio 2012 e ss.mm.ii. In particolare i prodotti per l'igiene, quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari, dovranno essere conformi alle specifiche tecniche di cui al punto 6.1 del D.M. 24 maggio 2012.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

I suddetti prodotti dovranno pertanto essere in possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. In mancanza di una delle suddette etichette ambientali, la conformità ai criteri ambientali minimi dovrà essere attestata dal rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025.

Il Fornitore deve presentare la lista dei prodotti detergenti (**Allegato 1D**) che si impegna ad utilizzare nell'esecuzione delle pulizie, indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all' **Allegato 1E**, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del D.M. 24.05.2012.

Resta inteso che il Fornitore, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel europeo né delle altre etichette ambientali come sopra specificate, dovrà presentare un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai suddetti criteri ambientali minimi.

Con riferimento agli altri prodotti che verranno utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati "superconcentrati", gli stessi dovranno essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ed ai criteri ambientali minimi, individuati al punto 6.2 del D.M. 24 maggio 2012.

I prodotti disinfettanti dovranno pertanto essere autorizzati dal Ministero della Salute:

- come presidi medico-chirurgici, ai sensi del D.P.R. n. 392/1998; in tal caso dovranno riportare in etichetta le seguenti diciture: «Presidio medico-chirurgico» e «Registrazione del Ministero della salute n.»;
- come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000; in tal caso dovranno riportare in etichetta le seguenti diciture: «Prodotto biocida» e «Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n.....».

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Per ciascuno degli altri prodotti, l'etichetta, la scheda tecnica e la scheda di sicurezza dovrà riportare i dati sulla base dei quali il Fornitore attesta la conformità del prodotto ai suddetti criteri ambientali minimi.

Il Fornitore dovrà presentare l'elenco dei prodotti superconcentrati, disinfettanti o per usi specifici (**Allegato 1E**) che si impegna ad utilizzare nell'esecuzione delle pulizie periodiche o straordinarie indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute per i prodotti disinfettanti, percentuale di sostanza attiva per i prodotti "superconcentrati". Inoltre, in relazione a ciascun prodotto, il Fornitore dovrà produrre, sulla base dei dati resi dai produttori o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti stessi, la dichiarazione di cui all' **Allegato 1F** per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8 del D.M. 24.05.2012. Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai suddetti criteri ambientali minimi, in luogo della dichiarazione di cui all' **Allegato 1F** è sufficiente che il Fornitore presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, il Fornitore dovrà allegare anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.

Resta inteso che il Fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8 del D.M. 24.05.2012, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali ha compilato la dichiarazione di cui all' **Allegato 1F**.

AdeR potrà richiedere al Fornitore per uno o più dei prodotti in elenco, anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità ai suddetti criteri ambientali minimi.

Il Fornitore dovrà utilizzare apparecchiature e macchinari elettrici professionali con le seguenti caratteristiche tecniche minime:

- aspirapolvere, lavapavimenti, batti-moquette, spazzatrici ed altro dovranno essere del tipo a basso consumo energetico rientranti almeno nella classe A;
- rumorosità: le emissioni sonore dell'apparecchio non devono superare i 70 decibel.

4.1.4 IMBALLAGGI DEL MATERIALE IGIENICO SANITARIO E DEI PRODOTTI UTILIZZATI PER PULIRE

L'imballaggio deve rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Le parti in plastica utilizzate per l'imballaggio primario devono essere marcate in conformità della direttiva 94/62/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 dicembre 1994, sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio, o della norma DIN 6120, parti 1 e 2, in combinazione con la norma DIN 7728, parte 1 e qualunque dicitura apposta sull'imballaggio primario per dichiarare che quest'ultimo è composto di materiale riciclato deve essere conforme alla norma ISO 14021 «Etichettature ambientali e dichiarazioni - Autodichiarazioni ambientali (etichettatura ambientale del tipo II)».

Inoltre, l'imballaggio deve recare chiare istruzioni sull'esatta dose raccomandata, in caratteri e formato di dimensioni ragionevolmente sufficienti e in risalto rispetto a uno sfondo visibile, oppure rese attraverso un pittogramma.

4.1.5 ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA

Sono da considerarsi straordinari tutti gli interventi di pulizia che per loro natura non sono programmabili in quanto connessi a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità. Tali interventi di pulizia straordinaria (indicati nell'**Allegato 1G**), devono essere eseguiti solo previa approvazione, da parte della Stazione appaltante, di apposito preventivo e il costo orario, applicato per ogni singola voce, dovrà far riferimento a quello indicato nel contratto.

L'esecuzione degli stessi potrà avvenire quindi esclusivamente a seguito della ricezione di una Conferma di Intervento da AdeR.

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

LIVELLO DI PRIORITA'	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DELLE ATTIVITA'
Urgente	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (ad es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività	Le attività dovranno essere iniziate entro 6 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.
Nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Le attività dovranno essere iniziate entro 48 ore dalla ricezione

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

		della Conferma di Intervento.
--	--	-------------------------------

Per le modalità di attivazione delle richieste e per il relativo processo autorizzativo vedasi infra paragrafo 6.2.

Nel periodo di emergenza epidemiologica rientrano a pieno titolo nelle attività straordinarie di pulizie le richieste di maggiore sanificazione oraria giornaliera.

4.1.6 SERVIZIO DI SANIFICAZIONE STRAORDINARIA A RICHIESTA - DECONTAMINAZIONE

La Stazione appaltante potrà richiedere l'esecuzione del Servizio di sanificazione straordinaria a richiesta (anche definito “**decontaminazione**”), **nel caso di accertata presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali aziendali.** Tale servizio o deve essere eseguito con le modalità stabilite dalla Circolare del Ministero della Salute n. 5443 del 22.02.2020.

Negli ambienti dove abbiano soggiornato casi confermati di COVID-19 prima di essere stati ospedalizzati verranno applicate le misure di pulizia di seguito riportate.

A causa della possibile sopravvivenza del virus nell'ambiente per diverso tempo, i luoghi e le aree potenzialmente contaminati da SARS-CoV-2 devono essere sottoposti a completa pulizia con acqua e detergenti comuni prima di essere nuovamente utilizzati. Per la decontaminazione, si raccomanda l'uso di ipoclorito di sodio 0,1% dopo pulizia. Per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio, utilizzare etanolo al 70% dopo pulizia con un detergente neutro.

Durante le operazioni di pulizia con prodotti chimici, occorrerà assicurare la ventilazione degli ambienti.

Tutte le operazioni di pulizia devono essere condotte da personale che indossa DPI (filtrante respiratorio FFP2 o FFP3, protezione facciale, guanti monouso, camice monouso impermeabile a maniche lunghe, e seguire le misure indicate per la rimozione in sicurezza dei DPI (svestizione). Dopo l'uso, i DPI monouso vanno smaltiti come materiale potenzialmente infetto.

Vanno pulite con particolare attenzione tutte le superfici toccate di frequente, quali:

- superfici di muri,
- porte e finestre,
- superfici dei servizi igienici e sanitari.
- tutte le postazioni di lavoro “front office” compresi i vetri delle postazioni di cassa da entrambi i lati;
- tastiere PC, mouse, telefoni fissi;

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

- lavabi, wc, rubinetterie;
- maniglie porte;
- pulsantiere interne ed esterne ai vani ascensori (ove presenti)
- pulsantiere delle macchine erogatrici di bevande calde e prodotti alimentari (anche le aree di inserimento chiavi di credito, di inserimento e restituzione monete).

Le tende e altri materiali di tessuto devono essere sottoposti a un ciclo di lavaggio con acqua calda a 90°C e detergente.

Qualora non sia possibile il lavaggio a 90°C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio).

Il servizio di decontaminazione comprende, ad esclusiva cura e spese del Fornitore, la fornitura dei materiali, dei prodotti e delle apparecchiature necessari all'esecuzione del servizio stesso.

Tutti i prodotti impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE ed ai criteri ambientali minimi (CAM) previsti dal D.M. del 24 maggio 2012.

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, etc.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e, relativamente alle macchine che puliscono in aspirazione, le stesse devono essere provviste di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge. Il collegamento dei macchinari elettrici deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica. Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati.

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

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

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

I principi attivi maggiormente utilizzati nei **prodotti disinfettanti autorizzati** a livello nazionale (Presidi Medico Chirurgici; PMC) ed Europeo (biocidi), come riportato nel *Rapporto N. 19/2020 - Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell'attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi del Gruppo di lavoro ISS Biocidi COVID-19*, sono:

- l'etanolo;
- i sali di ammonio quaternario (es. cloruro di didecil dimetil ammonio - DDAC, cloruro di alchil dimetilbenzilammonio, ADBAC);
- il perossido d'idrogeno;
- il sodio ipoclorito e altri principi attivi.

Le concentrazioni da utilizzare e i tempi di contatto da rispettare per ottenere una efficace azione disinfettante sono dichiarati sull'etichetta apposta sui prodotti disinfettanti stessi, sotto la responsabilità del produttore. Quest'ultimo, infatti deve presentare test di verifica dell'efficacia contro uno o più microorganismi bersaglio per l'autorizzazione del prodotto PMC o del prodotto biocida. Pertanto, la presenza in etichetta del numero di registrazione/autorizzazione (PMC/Biocida), conferma l'avvenuta valutazione di quanto presentato dalle imprese su composizione, stabilità, efficacia e informazioni di pericolo.

Ad oggi, sul mercato, sono disponibili diversi disinfettanti autorizzati che garantiscono l'azione virucida. Pertanto, non è opportuno indicare *a priori* per un determinato principio attivo una concentrazione o un tempo di contatto efficaci poiché questi parametri sono dimostrati, verificati e, di conseguenza, individuati per ogni singolo prodotto.

Organismi nazionali ed internazionali e i dati derivanti dai PMC attualmente autorizzati suggeriscono, come indicazioni generali per la disinfezione delle superfici, a seconda della matrice interessata, i principi attivi riportati in Tabella 1.

Tabella 1. Principi attivi per la disinfezione delle superfici suggeriti da Organismi nazionali e internazionali e derivanti dai PMC attualmente autorizzati

Superficie	Detergente
Superfici in pietra, metalliche o in vetro escluso il legno	Detergente neutro e disinfettante virucida - sodio ipoclorito 0,1 % o etanolo (alcol etilico) al 70% o altra concentrazione, purché sia specificato virucida
Superfici in legno	Detergente neutro e disinfettante virucida (contro i virus) a base di etanolo (70%) o ammoni quaternari (es. cloruro di benzalconio; DDAC)
Servizi	Pulizia con detergente e disinfezione con disinfettante a base di sodio ipoclorito almeno allo 0.1% sodio ipoclorito
Tessili (es. cotone, lino)	Lavaggio con acqua calda (70°C-90°C) e normale detersivo per bucato; <i>in alternativa</i> : lavaggio a bassa temperatura con candeggina o altri prodotti disinfettanti per il bucato

Sono inoltre disponibili ed efficaci prodotti disinfettanti per superfici, sempre autorizzati dal Ministero della Salute, a base di altri principi attivi, come miscele di sali di ammonio quaternario (es. cloruro di didecil dimetil ammonio, cloruro di

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

alchil dimetilbenzilammonio) o perossido d'idrogeno, che dichiarano in etichetta attività antivirale/virucida.

Per le attività si dovranno utilizzare carta monouso o panni puliti e disinfettati con sodio ipoclorito.

Gli "interventi particolari o periodici di pulizia" previsti nell'allegato 6 del DPCM 26/04/2020 possono comprendere, oltre al lavaggio con detergenti efficaci a rimuovere lo sporco dalle superfici, la disinfezione mediante prodotti disinfettanti PMC o biocidi autorizzati e/o l'uso di "sanitizzanti" con sistemi di generazione *in situ* quali il cloro attivo generato per elettrolisi dal cloruro di sodio, o l'ozono, generato *in situ* a partire da ossigeno. Altro sistema è rappresentato dal trattamento con raggi UV a bassa lunghezza d'onda (220 nm) e la vaporizzazione/aerosolizzazione del perossido di idrogeno.

Al fine di assicurare la disponibilità all'esecuzione delle attività in tempi brevi, il Fornitore dovrà garantire le opportune scorte di prodotti e materiali.

Per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia, igienizzazione e disinfezione si rimanda ai contenuti del Rapporto ISS COVID-19 n. 3/2020, versione 31 marzo 2020, "Indicazioni ad interim per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2".

Le raccomandazioni comportamentali a scopo precauzionale per la gestione di tali rifiuti prevedono:

- utilizzare sacchi di idoneo spessore utilizzandone eventualmente due, uno dentro l'altro, se si hanno a disposizione sacchi di bassa resistenza meccanica;
- evitare di comprimere il sacco durante il confezionamento per fare uscire l'aria;
- chiudere adeguatamente i sacchi;
- utilizzare DPI monouso per il confezionamento dei rifiuti e la movimentazione dei sacchi;
- lavarsi accuratamente le mani al termine delle operazioni di pulizia e confezionamento rifiuti, anche se tali operazioni sono state eseguite con guanti.

Gli interventi di decontaminazione devono essere eseguiti solo previa approvazione, da parte della Stazione appaltante, di apposito preventivo e l'esecuzione degli stessi potrà avvenire quindi esclusivamente a seguito della ricezione di una Conferma di Intervento da AdeR.

Al termine delle operazioni dovrà essere obbligatoriamente fornita una certificazione delle attività effettuate come da sopra indicato protocollo di profilassi.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

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

LIVELLO DI PRIORITA'	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DELLE ATTIVITA'
Urgente	Tipico di situazioni che implicano l'urgenza nella ripresa delle attività operative al fine di non interrompere l'espletamento del pubblico servizio	Le attività dovranno essere iniziate entro 6 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.
Nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Le attività dovranno essere iniziate entro 24 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.

4.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

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

Potranno essere eseguite, su richiesta di AdER, le seguenti tipologie di attività:

- derattizzazione;
- disinfestazione da blatte;
- disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi;
- disinfestazione da mosche;
- disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci, simulidi;
- trattamento repellente da rettili;
- disinfestazione da processionaria del pino.

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

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

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere fornite alla AdER la Scheda Tecnica e la scheda di sicurezza del presidio medico chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c. utilizzati, il lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

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

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

4.2.1 ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Sono previste, con cadenza mensile, come da dettaglio in Allegato 2C, le seguenti attività programmate:

- derattizzazione;
- disinfestazione da blatte.

Per la derattizzazione e per la deblattizzazione sono previste le seguenti attività:

- ispezione (mensile);
- installazione contenitori esca e trappole (all'occorrenza in seguito a ispezione);
- controllo e monitoraggio, a cadenza mensile, dello svolgimento delle attività in conformità alle Ordinanze emanate tempo per tempo dal Ministero della Salute.

Per la **derattizzazione** l'ispezione è finalizzata all'individuazione degli interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di ratti all'interno degli immobili secondo le norme "rat – proofing". A seguito del sopralluogo il Fornitore deve illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che descrive, inoltre, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

I contenitori devono essere strutturati in modo da essere inaccessibili a persone e ad animali no target e la relativa presenza all'interno dei diversi locali deve essere opportunamente segnalata. Devono essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza offerti in comodato d'uso alla AdER. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia a

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

AdER. Le esche devono essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori.

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

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

Il numero ed il posizionamento dei contenitori-esca e delle trappole deve essere indicato e chiaramente motivato nella relazione successiva all'ispezione; deve di norma essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno a 1/75 mq e il numero di trappole previste non può essere superiore al numero di contenitori-esca.

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

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

L'applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, devono essere segnalate, numerate e indicate in una apposita mappa fornita in copia a AdER. L'attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini. Di norma deve essere posizionato un numero di trappole pari almeno a 1/50 mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, e 1/100 mq di aree esterne e giardini;

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

Per le modalità del processo autorizzativo delle attività a canone vedasi infra paragrafo 7.1.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

4.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono costituite dagli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione su segnalazione da parte di AdeR.

- Intervento di derattizzazione con rodenticidi.
- Disinfestazione - bonifica da blatte.
- Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche).
- Disinfestazione – bonifica da mosche.
- Disinfestazione - bonifica da insetti alati: zanzare, pappataci, simulidi.
- Trattamento repellente da rettili.
- Disinfestazione da processionaria del pino.

Il Fornitore dovrà iniziare l'intervento entro i termini previsti, a seconda del livello di priorità, nella tabella sottostante:

LIVELLO PRIORITA'	DI	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DELLE ATTIVITA'
Urgente		Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività	Le attività dovranno essere iniziate entro 12 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.
Nessuna urgenza		Tutti gli altri casi	Le attività dovranno essere iniziate entro 24 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.

Per le modalità di attivazione delle richieste e per il relativo processo autorizzativo vedasi infra paragrafo 6.2.

5. SERVIZI GESTIONALI – CALL CENTER

Il Fornitore deve rendere disponibile, per tutta la vigenza del contratto, un Call Center cui accedere tramite telefono e email / PEC dedicata.

Il Call Center deve essere operativo almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 esclusi sabato e festivi. Per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center il Fornitore si impegna a rendere attivo il numero telefonico del Pronto Intervento.

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

Una volta ricevuta la segnalazione/ richiesta di intervento l'operatore del Call Center deve provvedere a tracciare la richiesta secondo la tabella di priorità prevista per i singoli servizi. Il Fornitore deve inoltre provvedere a tracciare ogni richiesta della AdeR pervenuta a mezzo Call Center tramite la funzionalità di Tracking Richieste.

Successivamente alla sottoscrizione del contratto il Direttore dell'esecuzione comunicherà al Fornitore i nominativi del personale di Ader abilitato ad accedere al call center e al portale web.

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

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

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

- Attività programmate;
- Attività straordinarie.

6.1 IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Le attività programmate sono esclusivamente quelle formalizzate ed approvate nel POA.

Le Attività programmate sono effettuate come da previsioni capitolari e prevedono una remunerazione a cadenza mensile dei corrispettivi maturati ottenuti moltiplicando il numero dei mq di superficie dell'immobile per il prezzo unitario da contratto.

▪ .

$$C_1 = p_i * S_{mq}$$

Dove:

C_1 = corrispettivo mensile.

p_i = prezzo unitario €/mq/mese.

S_{mq} = superficie espressa in mq.

Le Attività a richiesta vengono effettuate a seguito di richiesta da AdER a mezzo e-mail o PEC e remunerate moltiplicando il numero delle ore necessarie all'esecuzione dell'intervento per il prezzo unitario da contratto.

Nell' **Allegato 1A** al Capitolato sono riportati i fabbisogni ordinari e straordinari espressi nelle diverse unità di misura (mq/h) nonché i relativi prezzi.

Nel pagamento del corrispettivo periodico risultano compresi i materiali di

consumo e/o di usura ed i ricambi necessari per l'effettuazione delle attività

La remunerazione dei Servizi Gestionali è inclusa nel corrispettivo complessivo delle attività programmate.

6.2 IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività straordinarie vengono effettuate a seguito di richiesta effettuata da AdeR a mezzo *trouble ticketing* sul Portale Web.

Per quanto attiene le Attività straordinarie, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica, sul portale web un preventivo di spesa, anche previo sopralluogo, con definizione estimativa dei materiali, del numero delle risorse e delle ore necessarie per la effettuazione degli interventi.

Qualora si rendesse necessario il sopralluogo lo stesso dovrà essere effettuato **entro 5 giorni solari** dalla richiesta di intervento.

Il preventivo deve essere comunicato, su Portale WEB o a mezzo Pec entro **5 giorni solari** dalla richiesta o dalla fine del sopralluogo, qualora ritenuto necessario. Infatti, per interventi di modico valore o per interventi di sola manodopera il Fornitore potrà eventualmente, in accordo con AdER, produrre il preventivo direttamente sulla scorta delle informazioni tecniche ricevute.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate da AdER, a fronte di un preventivo di spesa, sono, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato, nessuna modifica al preventivo potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

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

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

Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo se effettuato;
- nr ticket del Fornitore;
- sede di intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora del sopralluogo (eventuale);

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

- data e ora di inizio e di fine dell'intervento;
- livello di programmabilità dell'intervento;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali;
- orario di entrata ed uscita del personale;
- importo complessivo degli interventi;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate, anche in materia di tutela Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- nr. Riferimento Ask-Me (richiesta della AdeR);
- segnalazioni di criticità ancora presenti o rilevanti.

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

La Scheda Consuntivo Intervento deve essere caricata sul Portale Web **entro 5 giorni lavorativi** dall'esecuzione del relativo intervento fatta salva l'applicazione delle relative penali per mancato o ritardato adempimento.

7. RENDICONTAZIONE, RISERVE, CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

Il Fornitore, entro il quinto giorno del mese successivo a quello di esecuzione degli interventi, deve caricare sul Portale Web e notificare a mezzo mail alla AdeR il Rendiconto delle attività eseguite nel mese precedente.

Il Rendiconto consiste in un elaborato mensile, con funzioni reportistiche, delle attività effettuate su base giornaliera e dovrà riportare tutte le Conferme d'Intervento rilasciate, nonché le relative Schede Consuntivo Intervento.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR, anche avvalendosi di assistenti e di strutture di supporto, verificherà, con cadenza mensile, la corretta esecuzione dei servizi affidati.

AdeR verifica la regolare esecuzione delle prestazioni effettuate nel periodo di riferimento sulla base dei controlli e verifiche in loco degli interventi eseguiti, dei documenti tecnici a supporto e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per gli opportuni riscontri.

AdeR, entro **10 giorni lavorativi** dal caricamento sul Portale e notifica a mezzo mail del Rendiconto, comunica al Fornitore - 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

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

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, si procederà all'applicazione delle penali stabilite al successivo paragrafo 10.

Parimenti, la mancata o ritardata comunicazione a mezzo Portale Web nei termini previsti determinerà l'applicazione delle relative penali (paragrafo 10).

AdeR, conclusi i controlli positivamente sul rendiconto definitivo - in assenza di contestazioni o, comunque, all'esito del contraddittorio sopradescritto - rilascia il certificato di Regolare Esecuzione e comunica il numero di Regolare Esecuzione che il Fornitore dovrà riportare nella fattura elettronica mensile.

All'atto della ricezione del certificato di regolare esecuzione il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicitazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore avrà l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni dall'emissione di detto certificato, le cifre di compenso cui crede di aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al Fornitore le sue motivate deduzioni.

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

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni (Regolare Esecuzione Finale) si intendono abbandonate.

I costi della sicurezza saranno ripartiti in maniera uniforme in base al numero delle fatture previste; qualora non si raggiunga il valore complessivo del contratto si procederà con relativo conguaglio ed eventuale nota di credito. Il documento, a fini statistici, deve contenere i Rendiconti mensili definitivi, le analisi quantitative e i report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti, ecc..

8. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e la AdER si devono dotare:

8.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione degli Appalti Specifici indetti dalle Stazioni Appaltanti, la presenza di un **Responsabile di Commessa**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti di AdER, unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'appalto e nel dettaglio nelle schede tecniche.

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

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali;
- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalla AdER.

Da parte di AdER è nominato, invece, un Responsabile Unico del Procedimento ed un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che può avvalersi anche di specifici Assistenti al DEC che verranno indicati in sede contrattuale.

8.2 STRUTTURA OPERATIVA – PERSONALE – MEZZI E ATTREZZATURE

Si precisa che il personale utilizzato è alle dipendenze del Fornitore e pertanto nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti della AdER che rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed il proprio personale addetto alla commessa.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nelle varie sedi.

Ogni variazione di personale deve essere autorizzata da AdER prima della presa in servizio dell'operatore.

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

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

E' facoltà di AdER richiedere, con motivata richiesta, la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del servizio. In ogni caso il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della comunicazione inviata da AdER e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni.

Il Fornitore deve comunicare a AdER ogni evento infortunistico.

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

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

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

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

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

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

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

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

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

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati siano conformi alle specifiche normative vigenti e siano costantemente oggetto di manutenzione.

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

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che AdER dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) devono essere indicate nel Verbale di Avvio della Esecuzione in modo da impegnarlo formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

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

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

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

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

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

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

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

9. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve:

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

AdER deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere (DUVRI Allegato 3).

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

Il Fornitore dopo la sottoscrizione del Contratto sarà tenuto all'osservanza di quanto prescritto nel DUVRI integrato da quanto previsto dalla Riunione di Coordinamento e in particolare:

- che in caso di servizi in quota gli addetti siano stati informati/ addestrati e muniti di regolare certificazione abilitativa e che siano in possesso dei DPI specifici per servizi in quota e dovranno essere comunicati i loro nominativi alla ADER i loro nominativi **7 giorni solari** prima dell'inizio delle attività;

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

- che in caso di attività lavorativa in ambienti confinati “definiti pericolosi” gli addetti verranno informati ed addestrati preventivamente alle attività lavorative e muniti di DPI specifici e dovranno essere comunicati i nominativi alla AdER 7 giorni solari prima dell'inizio delle attività;
- che in caso di attività lavorativa in presenza di sostanze “pericolose” gli addetti verranno informati ed addestrati preventivamente alle attività lavorative e muniti di DPI specifici e dovranno informare tempestivamente AdeR della presenza di tali sostanze 7 giorni solari prima dell'inizio delle attività;
- che gli addetti servizi previsti nel presente Capitolato tecnico autorizzati ad entrare presso i locali aziendali saranno soltanto quelli delle ditte appaltatrici/sub-appaltatrici/affidatarie/consorziate ed autorizzati in forma scritta dalla AdER nel Verbale di Avvio della Esecuzione;
- che in caso di sub/affidamenti contestualmente alla comunicazione stessa di sub/affido la ditta mandataria dovrà trasmettere 7 giorni solari prima dell'inizio delle attività autodichiarazione - ai sensi dell'articolo 47 del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 - attestante il possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale della ditta sub/affidataria ai sensi dell'Art. 26 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., fatte salve ulteriori richieste che AdeR potrà rappresentare.

10. PENALI

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione delle attività rispetto alle modalità di adempimento previste dal presente Capitolato Tecnico che non siano imputabili rispettivamente a AdER, alla Sede, a forza maggiore o caso fortuito, AdER stessa applicherà al Fornitore le penali dettagliatamente descritte nella tabella sotto riportata.

In tal caso AdeR promuoverà la contestazione degli addebiti in al Fornitore, il quale dovrà fornire le proprie controdeduzioni scritte entro e non oltre **5 giorni lavorativi** dalla contestazione.

In mancanza di tali controdeduzioni entro il suddetto termine o nell'ipotesi in cui dette controdeduzioni vengano valutate negativamente da AdeR, questa applicherà la relativa penale. Nel caso in cui AdeR ritenga di accogliere, in tutto o in parte, le controdeduzioni del Fornitore, la contestazione dell'inadempimento verrà revocata, ovvero verrà ridotto l'ammontare della penale.

Resta comunque ferma la risarcibilità dell'ulteriore danno, ai sensi dell'art. 1382 c.c.

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

L'ammontare delle penali sarà detratto dal pagamento delle fatture mensili.

ID	INADEMPIENZA RILEVATA	PENALI	NOTE	Riferimento capitolato
1	Ritardo nell'avvio del contratto	Verrà applicata una penale pari al 1‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo	Al 10° giorno di ritardo AdER si riserva di procedere con la risoluzione del Contratto	par. 3
2	Ritardo nella consegna del Rendiconto Mensile	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo a partire dalla seconda settimana lavorativa dalla data prevista		par. 6.1
3	Ritardo nella consegna della Scheda Consuntivo Intervento	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo a partire dalla seconda settimana lavorativa		par. 6.2

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

ID	INADEMPIENZA RILEVATA	PENALI	NOTE	Riferimento capitolato
		dalla data prevista		
4	Ritardo nella pulizia di alcuni ambienti rispetto al piano delle frequenze delle pulizie programmate	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.1.2
5	Ritardo nell'installazione degli apparecchi dispenser igienico sanitari.	Verrà applicata una penale pari al 0,5 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.1.3
6	Ritardo nel rifornimento di materiale di consumo per i servizi igienici (carta igienica, saponi, dispenser, etc.) o mancata manutenzione degli apparecchi igienico sanitari	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.1.3

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

ID	INADEMPIENZA RILEVATA	PENALI	NOTE	Riferimento capitolato
7	Ritardo nell'utilizzo dei prodotti conformi a quelli stabiliti a contratto e provvisti di apposita scheda informativa.	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.1.4
8	Ritardata esecuzione nel caso di prestazioni straordinarie di pulizie	Verrà applicata una penale pari al 0,5 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.1.6
9	Ritardato ritiro dei rifiuti di ogni tipo dagli ambienti e inosservanza dei regolamenti comunali e/o condominiali	Verrà applicata una penale pari al 0,5 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.3
10	Ritardato intervento su esplicita richiesta da parte di AdER nei casi previsti dal capitolato per i servizi di disinfestazione programmati	Verrà applicata una penale pari al 0,5 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 4.2.2

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

ID	INADEMPIENZA RILEVATA	PENALI	NOTE	Riferimento capitolato
11	Ritardata comunicazione del preventivo	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo a partire dalla seconda settimana lavorativa dalla data prevista		par. 6.2
12	Ritardata effettuazione del sopralluogo finalizzato alla predisposizione del preventivo	Verrà applicata una penale pari al 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per ogni giorno lavorativo a partire dalla seconda settimana lavorativa dalla data prevista		par. 6.2

11. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare a AdER i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Avvio della Esecuzione.

Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare a AdER, tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento alle informazioni del sistema informativo, alle relazioni annuali, ai

Agenzia delle entrate–Riscossione

Affidamento dei servizi di pulizia, servizio di disinfestazione e fornitura del materiale igienico sanitario per le sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione ubicate nella Regione Sicilia

report, ecc.. Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

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

Qualora nel corso del Contratto di Fornitura AdER debba dismettere uno o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

ALLEGATI AL CAPITOLATO:

- Allegato 1A - Fabbisogni;
- Allegato 1B - Elenco Sedi;
- Allegato 1C - Elenco delle prestazioni programmate
- Allegato 1D Scheda tecnica identificativa del prodotto
- Allegato 1E Dichiarazioni prodotti pulizie
- Allegato 1F Dichiarazioni prodotti pulizie
- Allegato 1G Elenco delle prestazioni a richiesta – straordinarie
- Allegato 2 DUVRI