

Agenzia delle entrate-Riscossione

*Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino
Alto Adige, Friuli Venezia Giulia*

CAPITOLATO TECNICO

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI
IMPIANTI PER LE SEDI UBICATE NELLE REGIONI VENETO,
TRENTINO ALTO ADIGE, FRIULI VENEZIA GIULIA**

Agenzia delle entrate-Riscossione

*Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino
Alto Adige, Friuli Venezia Giulia*

INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	4
3. DURATA – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE	5
4. SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	6
4.1. FRANCHIGIA	6
4.2. ATTIVITÀ MANUTENTIVA PROGRAMMATA	7
4.3. DETERMINAZIONE DEI PREZZI DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
4.4. ATTIVITÀ MANUTENTIVE STRAORDINARIE	8
4.5. DETERMINAZIONE DEI PREZZI DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
5. PROCESSO AUTORIZZATIVO ATTIVITÀ PROGRAMMATE E STRAORDINARIE	8
5.1. ATTIVITÀ PROGRAMMATE	8
5.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE	9
5.3. CALL CENTER	12
5.4. REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO	12
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	13
7. RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE	13
8. PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI (PDI)	14
9. PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE	15
10. VERBALE DI RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI	17
11. PENALI	18

1. DEFINIZIONI

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

- **Stazione Appaltante:** Agenzia delle entrate-Riscossione (AeR);
- **Attività programmate:** qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, prevista dal Piano Dettagliato degli Interventi approvato dalla AeR, necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti;
- **Attività straordinarie:** qualsiasi attività, non compresa nelle attività programmate, richiesta esplicitamente da AeR, finalizzata al ripristino normale ed ottimale della funzionalità e/o sicurezza degli impianti. Tali prestazioni devono essere eseguite esclusivamente come integrazioni delle attività programmate a seguito di espressa autorizzazione della AeR;
- **Contratto:** è il contratto sottoscritto da AeR, con il Fornitore aggiudicatario, per effetto del quale quest'ultimo si obbliga a eseguire le prestazioni richieste;
- **Conferma di Intervento:** documento identificativo, utilizzato per le attività straordinarie, comunicato da AeR in fase di autorizzazione del preventivo riportante il numero interno generato dal sistema contabile;
- **Fornitore:** l'impresa (singola, in RTI, ATI o Consorzio) affidataria dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Franchigia:** la franchigia costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività di manutenzione a guasto e correttiva non devono essere compensate al Fornitore. Nel caso in cui l'importo delle attività sia superiore alla franchigia, al Fornitore viene riconosciuto unicamente l'importo eccedente quello della franchigia stessa e precedentemente autorizzato;
- **Numero di Regolare Esecuzione:** numero identificativo comunicato da AeR in fase di autorizzazione alla fatturazione e che il Fornitore deve riportare nella fattura elettronica bimestrale;
- **Piano Dettagliato degli Interventi (PDI):** documento redatto dal Fornitore, secondo il formato di cui all'**Allegato 4**, a seguito di sopralluogo e rappresenta nel dettaglio per ogni immobile dell'appalto l'elenco delle attività programmate con periodicità di intervento e relativo corrispettivo dei servizi. Il documento è soggetto ad approvazione di AeR e costituisce parte integrante del Verbale di Avvio della Esecuzione.
- **Programma Operativo Interventi (POI):** documento redatto mensilmente dal Fornitore secondo il format di cui **Allegato 6** che rappresenta, per ogni immobile dell'appalto, l'elenco dei servizi programmati con relativa calendarizzazione giornaliera;
- **Rendiconto mensile:** è il documento riepilogativo delle attività programmate e straordinarie eseguite nel mese precedente da produrre a cura del Fornitore secondo il format di cui **Allegato 5**.

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- **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;
- **Sedi o Unità Operative:** unità immobiliari presso le quali dovranno essere eseguite le prestazioni richieste;
- **Scheda Consuntivo Interventi:** è il documento analitico da compilare a cura del Fornitore a seguito di ogni intervento;
- **Superficie lorda complessiva:** la superficie lorda complessiva dell'immobile o dell'insieme di immobili presso i quali dovranno essere eseguiti i servizi oggetto del presente Capitolato. Essa è costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili e utilizzati da AeR anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi.

Sono esclusi:

- i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione; piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);
 - soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra; piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità;
 - le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti non accessibili nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell'edificio;
 - i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili;
- **Verbale di Avvio dell'Esecuzione:** è il verbale redatto da AeR in contraddittorio con il Fornitore ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto.

2. OGGETTO

L'appalto ha per oggetto la gestione, conduzione e manutenzione degli impianti degli immobili adibiti prevalentemente ad uso ufficio/ sportelli di riscossione/ archivi e degli immobili non strumentali di AeR ubicate nelle regioni Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige descritti ai successivi paragrafi del presente Capitolato e negli Allegati al medesimo.

I servizi affidati dovranno garantire la conservazione e il mantenimento dello stato di efficienza degli impianti e dei complessi immobiliari assicurandone la perfetta funzionalità, la rispondenza normativa e la continuità di servizio.

Negli ambienti di lavoro oggetto dell'appalto si pratica prevalentemente l'attività di riscossione tributi, con presenza pertanto di sportelli operativi per attività di accoglienza dei contribuenti, cassa, consulenza e sono inoltre presenti spazi dedicati ad attività di back office ed attività direzionali, archivi e depositi.

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

Alcuni immobili sono, invece, adibiti esclusivamente ad uso ufficio.

I Servizi oggetto dell'appalto sono classificati nelle seguenti categorie così suddivise:

- Servizi di Manutenzione degli impianti;
- Servizi Gestionali.

I predetti servizi saranno erogati attraverso due tipologie di prestazione:

- attività programmate ovvero le prestazioni tipiche del servizio continuativo;
- attività straordinarie ovvero particolari prestazioni e/o interventi "a misura" che dovranno essere opportunamente richieste, preventivate ed autorizzate.

Tutte le attività manutentive andranno svolte di norma durante l'orario di apertura delle sedi dal Lunedì al Venerdì esclusi i festivi, salvo la possibilità di concordare orari diversi per specifiche esigenze.

Quanto sopra ad eccezione del servizio manutentivo degli impianti elevatori che andrà garantito 24 ore su 24 per tutti giorni della settimana.

Se a seguito dell'apertura, trasferimento o chiusura delle Sedi di cui in **Allegato 1** risultassero variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici indicate dalla AeR, seguirà un adeguamento (aumento/riduzione) proporzionale dei corrispettivi. Il Fornitore accetta sin d'ora che per tutta la durata del contratto, la Stazione appaltante potrà variare in aumento o diminuzione il numero degli immobili di cui all'**Allegato 1**, senza che da tali variazioni possa derivare il diritto per il Fornitore al riconoscimento di indennizzi o riconoscimenti a titolo di maggiori oneri ovvero di mancato guadagno.

3. DURATA – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE

Con il Fornitore verrà stipulato un contratto della durata di **3 (tre) mesi**, decorrente dalla data della sottoscrizione del Verbale di Avvio della Esecuzione.

La Stazione appaltante 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.

L'esecuzione dell'appalto sarà avviata previa sottoscrizione del Verbale di Avvio della Esecuzione, che dovrà avvenire entro **5 giorni solari** dalla data di stipula del contratto.

Nel verbale di Avvio dell'Esecuzione saranno riportati:

- per il Fornitore il nominativo ed i riferimenti del Responsabile di Commessa nonché i nominativi dei Capo squadra e del personale addetto ai servizi operativi;
- per AeR il nominativo del Responsabile Unico del Procedimento, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e di eventuali suoi Assistenti;
- l'elenco del personale della AeR abilitato all'accesso al Call Center.

In fase di sottoscrizione del Verbale sarà cura di AeR fornire tutta la documentazione tecnica disponibile relativa agli immobili e agli impianti comprensiva della documentazione tecnica di legge. A titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, per la centrale termica: libretto di centrale, libretto d'impianto, dichiarazione conformità D. Lgs. 37/2008, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPESL.

Al predetto Verbale deve essere allegato il Piano Dettagliato degli Interventi (PDI).

4. SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

I Servizi di Manutenzione comprendono l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti degli immobili della AeR.

I Servizi comprendono, come meglio dettagliato negli **Allegati 2 e 3** al presente Capitolato Tecnico:

- Manutenzione Impianti Elettrici.
- Manutenzione Impianti Idrico Sanitari.
- Manutenzione Impianti di Raffrescamento.
- Manutenzione Impianti Antincendio.
- Manutenzione Impianti Elevatori.
- Manutenzione Impianti Rete Dati.
- Manutenzione Impianti Sicurezza e Controllo Accessi.

.Ciascun servizio è erogato attraverso due tipologie di prestazioni:

- **Attività programmate:** attività di controllo, conduzione, manutenzione preventiva e programmata degli impianti, analiticamente dettagliate – con indicazione della relativa periodicità – negli Allegati al presente Capitolato e interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto o correttive inferiori alla franchigia.
- **Attività straordinarie:** attività svolte a seguito di specifica richiesta della AeR 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 espletate previa approvazione, da parte di AeR, di apposito preventivo. Rientrano in tali attività, inoltre, le manutenzioni a guasto o correttive di importo superiori alla franchigia.

Tutte le attività, sia programmate che straordinarie, devono essere effettuate a regola d'arte e nel rispetto delle norme vigenti al fine di mantenere e migliorare lo stato di conservazione e di fruibilità degli immobili.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta, apparecchiature sostituite e relativi imballaggi connessi con le attività stesse.

4.1. FRANCHIGIA

La franchigia costituisce il limite economico degli interventi di manutenzione correttiva e degli interventi a guasto al di sotto del quale le attività non devono essere pagate al Fornitore unitamente ai relativi materiali, parti di ricambio, manodopera, spese di diaria e trasporto, in quanto già ricomprese nel corrispettivo per le attività programmate.

Sono esclusi dagli interventi in franchigia:

- le riparazioni conseguenti a guasti non derivanti dal normale uso o dalla normale usura delle apparecchiature;
- guasti e disservizi riconducibili a negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori da parte della AeR o di terzi;
- gli interventi non portati a buon fine a causa di fatti imputabili alla AeR;

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- interventi eseguiti in pronto intervento.

Tali prestazioni rientrano tra le attività straordinarie.

Nel caso in cui l'importo delle attività sia superiore alla franchigia, la AeR corrisponderà al Fornitore solo l'importo eccedente la franchigia stessa.

L'importo della franchigia è determinato in **€ 300,00** (oltre IVA) per tutti i servizi di manutenzione, salvo migliorie offerte dal fornitore.

4.2. ATTIVITÀ MANUTENTIVA PROGRAMMATA

Rientrano nelle attività programmate per le quali viene corrisposto un corrispettivo periodico:

- conduzione e controllo degli impianti;
- manutenzioni preventive e programmate;
- manutenzione a guasto e correttiva nei limiti di importo della franchigia;
- sopralluoghi necessari all'espletamento dei servizi di manutenzione;
- elaborazione dei preventivi di spesa;
- esecuzione dei collaudi relativi ai lavori eseguiti;
- gestione impiantistica degli edifici al fine di garantire la soddisfazione delle esigenze dell'utenza interna, in termini di comfort, salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro;
- fornitura, qualora necessario, a perfezionamento dei vari interventi svolti, della documentazione e certificazione della normativa di legge (a titolo esemplificativo e non esaustivo dichiarazioni di conformità, progetti delle opere, garanzie di funzionamento/ commerciali, libretti di istruzioni, ecc.);
- assistenza alla AeR e/o predisposizione diretta della documentazione richiesta per l'istruzione di tutte le pratiche necessarie per ottenere, dalle autorità ed enti preposti, le autorizzazioni e quant'altro occorrente al libero esercizio degli impianti oggetto dell'appalto;
- assistenza all'utilizzatore ed ai verificatori negli obblighi previsti dalla vigente legislazione per tutte le apparecchiature/impianti/strutture oggetto dei servizi: ad esempio le verifiche periodiche degli impianti di terra, le denunce di nuova installazione degli impianti elevatori, le certificazioni;
- tenuta e aggiornamento registro interventi di manutenzione;
- tenuta e aggiornamento registro antincendio;
- lettura bimestrale contatori utenze;
- servizi gestionali;
- ogni altra attività prevista dalla normativa e dalla buona prassi anche se non espressamente indicato.

Per conduzione si intendono tutti quegli interventi atti ad assicurare la continuità del funzionamento dell'impianto quali, ad esempio, accensione e spegnimento, verifiche e controlli, supporto all'ente nell'espletamento degli obblighi di legge.

Per manutenzione preventiva e programmata si intendono tutti gli interventi di verifica e controllo, regolazioni, ispezioni, pulizia, sostituzione filtri e prove tecniche, ecc. volti a

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

garantire piena efficienza degli impianti e dei sistemi strutturali dell'immobile e da realizzarsi con la periodicità stabilita per ridurre la probabilità di guasto, fermo o degradazione di funzionamento di un bene. In particolar modo il Fornitore, relativamente al servizio di manutenzione preventiva e programmata, deve eseguire tutte le prestazioni necessarie al fine di garantire la piena disponibilità degli impianti presi in carico e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

Le attività e le tipologie di intervento previste per ogni immobile sono meglio dettagliate, con la periodicità richiesta, negli **Allegati 2 e 3** al presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore dovrà curare la più scrupolosa manutenzione di tutti gli impianti presi in consegna in modo da assicurare la migliore conservazione e il più efficiente grado di funzionamento degli stessi e avrà l'obbligo della diligente manutenzione e conservazione delle relative attrezzature e materiali che avrà ricevuto in consegna.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione preventiva e periodica, (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato nei successivi punti), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti, deve considerarsi compresa nel canone.

La AeR si riserva di effettuare, in qualsiasi momento, verifiche e controlli diretti ad accertare la regolarità delle attività effettuate, dando informativa al Fornitore delle risultanze di dette verifiche.

Il Fornitore è tenuto a prestare la massima collaborazione per lo svolgimento delle verifiche sopportando i relativi ed eventuali oneri.

4.3. ATTIVITÀ MANUTENTIVE STRAORDINARIE

Rientrano nelle attività straordinarie le manutenzioni svolte a titolo esemplificativo e non esaustivo, per adeguamenti, modifiche e integrazione impianti, non già remunerate dal corrispettivo del servizio di manutenzione per attività programmate ed effettuate a seguito di segnalazione/richiesta effettuata dalla AeR.

Rientrano negli interventi straordinari gli interventi di manutenzione correttiva e a guasto.

Per manutenzione correttiva o a guasto si intendono tutti quegli interventi di riparazione, sostituzione di parti/ componenti che prevengono o risolvono a posteriori o su chiamata un guasto/fermo, volti a ripristinare il corretto stato di funzionamento degli impianti, anche se parzialmente in attesa di un intervento di riparazione definitivo..

Le attività straordinarie devono essere gestite secondo il processo autorizzativo illustrato nel seguito nel paragrafo 5.2 del presente Capitolato Tecnico.

5. PROCESSO AUTORIZZATIVO ATTIVITÀ PROGRAMMATE E STRAORDINARIE

5.1. ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Le attività manutentive programmate devono essere riportate mensilmente nel Programma Operativo degli Interventi (POI).

Il POI mensile delle attività consiste nella schedulazione giornaliera delle attività da eseguire presso tutte le sedi nel mese relativamente agli:

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- interventi programmati previsti dal PDI;
- interventi straordinari;
- interventi in corso di esecuzione da completare nel periodo di riferimento.

Il Fornitore deve comunicare il POI alla AeR entro la penultima settimana del mese precedente quello di riferimento.

La AeR provvede a segnalare entro **5 giorni lavorativi** dal ricevimento eventuali criticità sulle date degli interventi, in caso contrario il POI si considera approvato.

Eventuali variazioni rispetto alle date indicate nel Programma devono essere concordate con AeR con almeno **2 giorni lavorativi** di anticipo rispetto alla data variata.

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

Particolari interventi, seppure in franchigia, che potrebbero incidere sulle attività lavorative presso le sedi, dovranno essere concordati e pianificati con la AeR.

5.2. ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Per quanto attiene gli interventi straordinari, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento a mezzo Call Center Numero telefonico dedicato per il pronto intervento – PEC, il Fornitore deve effettuare il sopralluogo secondo le priorità assegnate da AeR, secondo quanto previsto nella tabella sottostante.

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

Il Fornitore, entro **5 giorni solari** dalla fine del sopralluogo, salvo diversi accordi con AeR (es. motivate ragioni tecniche, problemi di forniture, etc.), deve inviare alla AeR il preventivo dell'intervento stesso con definizione estimativa dei materiali e delle risorse che dovranno essere coinvolte nella effettuazione degli interventi e dei relativi importi.

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

Ricevuto il preventivo, AeR effettuerà le opportune valutazioni finalizzate alla relativa accettazione, che sarà formalizzata con la Conferma di Intervento.

Resta ferma la facoltà, per AeR, di non accettare i preventivi proposti dal Fornitore.

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

È fatto divieto al Fornitore di porre in essere attività non espressamente autorizzate con la Conferma di Intervento.

Parimenti, non saranno autorizzate attività ulteriori rispetto a quelle preventivate ed accettate con la Conferma di Intervento, salvo espressa e preventiva modifica della Conferma di Intervento medesima.

Il Fornitore deve inviare via PEC il preventivo autorizzato e la relativa Conferma di Intervento entro **5 giorni lavorativi** dalla Conferma di Intervento medesima.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità assegnato da AeR, il Fornitore deve eseguire l'attività come di seguito indicato:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo con soluzioni anche provvisorie, sempre autorizzate da AeR, atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla successiva programmazione.
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni solari dall'invio della Conferma di Intervento e concludersi secondo quanto previsto nel preventivo autorizzato.
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate entro 15 giorni solari dall'invio della Conferma di Intervento e concludersi secondo quanto previsto nel preventivo autorizzato.
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate in un arco temporale entro 30 giorni solari dall'invio della Conferma di Intervento e concludersi secondo quanto previsto nel preventivo autorizzato.

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:

- nr ticket del Fornitore;
- ditta esecutrice;
- tecnico/i intervenuto/i;
- tipologia impianto oggetto dell'intervento;
- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- sede di intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora del sopralluogo (eventuale);
- data e ora di inizio e di fine dell'intervento;
- livello di programmabilità dell'intervento;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali;

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- 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 AeR);
- 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 AeR come attestazione dell'esecuzione dell'intervento stesso.

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

A. TROUBLE TICKETING E TRACKING RICHIESTE

La AeR dovrà poter contattare il Fornitore attraverso i seguenti canali:

- call center;
- numero Reperibilità fuori orario del Call Center;
- mail/PEC.

Il Call Center deve gestire la 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 principali informazioni che la AeR dovrà poter inserire in fase di apertura della richiesta di intervento tramite Call Center sono:

- Immobile;
- Priorità:
 - 1. Emergenza
 - 2. Urgenza
 - 3. Nessuna emergenza – nessuna urgenza;
- Tipologia richiesta (a. Richieste di intervento/ b. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati/ c. Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi/ d. Solleciti/contestazioni);
- Oggetto (testo libero);
- Descrizione intervento (testo libero);

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

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio deve essere invece effettuata entro le ore 13.00 del giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

5.3. CALL CENTER

Il Fornitore dovrà attivare, entro la data di sottoscrizione del contratto, un Call Center cui accedere tramite numero telefonico e Email/ PEC.

Il Call Center deve essere operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 esclusi i 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 Servizio di Reperibilità.

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

5.4. REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO

Nelle ore nelle quali non è attivo il normale servizio manutentivo il Fornitore deve rendere disponibile:

- a) Servizio di Reperibilità.
- b) Servizio di Pronto Intervento.

- a) Il Servizio di Reperibilità prevede un operatore contattabile da AeR telefonicamente e/o a mezzo mail al di fuori del normale orario lavorativo del Call Center, attraverso il quale poter segnalare e richiedere interventi manutentivi per situazioni di pericolo e/o emergenza la cui soluzione sia indifferibile.

Il corrispettivo del Servizio di Reperibilità è compreso nelle attività programmate.

- b) Il Servizio di Pronto Intervento, nelle ore nelle quali non è attivo il normale servizio manutentivo, deve garantire l'intervento tecnico entro 2 ore dalla chiamata, con lo scopo di ripristinare le condizioni di sicurezza e funzionalità minime degli impianti stessi e di organizzare tempestivamente tutte le operazioni di riparazione necessarie per assicurare la continuità di esercizio di ogni immobile.

Per gli interventi indifferibili, il Fornitore deve adottare soluzioni anche solo provvisorie in caso di comprovata necessità, atte a rimuovere la criticità e/o l'aggravio del danno previa approvazione da parte della AeR. Una volta rimossa temporaneamente la criticità, l'intervento risolutivo può essere programmato e condiviso con la AeR e gestito tramite Conferma di Intervento, secondo il processo autorizzativo previsto per le attività straordinarie.

Gli interventi effettuati dal Servizio di Pronto Intervento saranno remunerati come previsto per le Attività Straordinarie senza applicazione di franchigia.

La AeR ricorrerà al Servizio di Reperibilità ed al Servizio di Pronto Intervento solo nei casi di comprovata emergenza ed indifferibilità.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per ciascun servizio devono essere indicati i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del caposquadra e degli addetti che eseguiranno le attività. Il Fornitore deve nominare un Responsabile di Commessa che rappresenti l'interfaccia unica con la AeR; figura di coordinamento con ottima conoscenza tecnica e amministrativa degli impianti tecnologici e dei servizi erogati. Per tale figura si richiede almeno titolo di studio di Diploma di istruzione di natura tecnica di secondo grado di durata quinquennale con almeno 3 anni di esperienza comprovata nel ruolo, salvo offerta migliorativa. Il Responsabile di Commessa è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività affidate.

Per ogni servizio manutentivo il Fornitore dovrà prevedere almeno una squadra operante per ogni singola regione nel Lotto di riferimento composta da:

- n°1 (uno) Capo squadra "operaio specializzato" con almeno 2 (due) anni di esperienza in analogo ruolo e livello tra i due più alti nell'inquadramento di "operaio" del CCNL applicato;
- almeno n°2 (due) "operai generici" con ottime conoscenze sugli impianti di competenza: impianti elettrici, riscaldamento, raffrescamento, idrico, sanitario ecc.

Il Capo squadra potrà coordinare più squadre operanti su diversi servizi.

Nel caso di sostituzione del personale il Fornitore si impegnerà a comunicarlo con almeno **7 giorni lavorativi** di anticipo alla AeR, garantendo comunque la continuità e un elevato livello di erogazione della gestione della commessa.

E' facoltà della AeR richiedere motivatamente 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 dalla AeR e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di almeno una sede operativa per ogni regione presente nel Lotto di riferimento.

7. RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

Il Fornitore, entro il **quinto giorno lavorativo** del mese successivo a quello di esecuzione degli interventi, deve inviare a mezzo PEC alla AeR il Rendiconto delle attività programmate e straordinarie eseguite nel mese precedente (**Allegato 5**)..

Il Rendiconto consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene riepilogando le attività eseguite, sulla base di quanto previsto nel POI, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POI e quella di effettiva esecuzione. Il Rendiconto deve riportare, in apposita e separata sezione, anche gli

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

interventi di ripristino o riparazione guasti aventi importi non superiore alla franchigia, valorizzando tali attività a zero.

AeR 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, inoltre, alla verifica puntuale delle singole Schede Consuntivo intervento che devono essere compilate in ogni parte e devono quindi essere firmate dal tecnico che ha eseguito l'intervento o da suo delegato e controfirmata dal personale AeR come attestazione dell'esecuzione dell'intervento.

La AeR, **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione del Rendiconto, comunica al Fornitore - 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, si procederà all'applicazione delle penali stabilite al successivo paragrafo 11.

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

I costi della sicurezza saranno erogati proporzionalmente in funzione del numero di fatture previste e della tipologia delle prestazioni eseguite.

8. PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI (PDI)

Il Piano Dettagliato degli Interventi è il documento redatto, secondo il formato di cui all'**Allegato 4**, per singolo immobile dal Fornitore che, nel rispetto delle periodicità indicate nell'**Allegato 3** al presente Capitolato, riporta gli interventi di manutenzione, la relativa periodicità al fine del raggiungimento dello stato di efficienza degli impianti e degli immobili. Deve inoltre riportare l'importo del corrispettivo mensile e annuale distinto per immobile e per tipo di servizio calcolato come indicato al paragrafo 4.3.

Entro **10 giorni solari** dalla sottoscrizione del Contratto il Fornitore deve trasmettere a mezzo e-mail il PDI alla AeR, la quale entro il termine di **5 giorni solari** potrà:

- a. approvarlo, senza richiedere modifiche;

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- b. far pervenire le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi **10 giorni solari**.

Il PDI deve essere aggiornato **entro 10 giorni solari** dalla comunicazione di AeR in caso di:

- variazione del numero e/o della modalità di erogazione dei servizi programmati;
- variazioni nella consistenza del numero di immobili, dell'estensione e dell'Anagrafica Tecnica;
- adeguamento ISTAT.

9. PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Rischi sui luoghi di lavoro

Con riferimento ai rischi specifici e sulle misure di prevenzione, protezione e di emergenza relative ai Luoghi di Lavoro interessati dal contratto di appalto, si fa riferimento all'art. 26 comma 1 lettera b) D.lgs 81/08.

Si dà reciprocamente atto, ai fini degli adempimenti in ottemperanza al D.lgs 81/08, di aver esaminato tutti i luoghi oggetto dell'appalto e di essere a conoscenza di tutti i rischi presenti nei luoghi interessati dalle attività di manutenzione e dai servizi oggetto del contratto di appalto.

In tal senso il Fornitore provvederà a redigere l'apposita valutazione dei rischi specifici. Altresì per tutte le attività che dovranno essere svolte all'interno dei locali condotti da altre società, il Fornitore dovrà coordinarsi con le stesse società ai sensi dell'art. 26 del D.lgs 81/08 e successive modifiche.

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:

- A) che in caso accesso di personale nelle cabine elettriche M.T. per le dovute manutenzioni questi siano in possesso delle attribuzioni di "PEI" (persona esperta) e "PAS" (persona avvertita) e dovranno essere comunicati ad AeR i loro nominativi **7 giorni solari** prima dell'inizio delle attività;
- B) che in caso di servizi manutentivi in quota, su piattaforme aeree, su linee vita o su macchine e attrezzature con esposizione a rischi particolari e rilevanti, gli addetti siano stati informati/ addestrati e muniti di regolare certificazione abilitativa e che siano in possesso dei DPI specifici per lavori in quota e dovranno essere a AeR i loro nominativi **7 giorni solari** prima dell'inizio delle attività;
- C) 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 ad AeR **7 giorni solari** prima dell'inizio delle attività;
- D) 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 AeR della presenza di tali sostanze **7 giorni solari** prima dell'inizio delle attività;

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

- E) che gli addetti alle manutenzioni autorizzati ad entrare presso i locali aziendali saranno soltanto quelli delle ditte appaltatrici/sub-appaltatrici/affidatarie/consorziate ed autorizzati in forma scritta dalla AeR nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione e nelle successive indicazioni di cui al paragrafo 7;
- F) 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 AeR potrà rappresentare. Dovrà inoltre presentare autodichiarazione sul possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80 D.Lgs 50/2016,
- G) il Fornitore assicurerà che tutti i dipendenti delle ditte esecutrici siano dotate del cartellino di riconoscimento e che gli operatori li espongano durante le attività lavorative presso le sedi della AeR.

Garanzia su componenti ed apparecchiature - Forniture di materiali e sulla corretta installazione

Il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, all'approvvigionamento in tempo utile dei materiali necessari alle eventuali sostituzioni, costituendo e mantenendo le occorrenti scorte, da impiegare puntualmente ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Detti materiali dovranno avere le stesse caratteristiche di quelli da sostituire.

Sarà inoltre cura del Fornitore, consegnare alla AeR le schede di tutti i materiali e dei prodotti usati nell'espletamento del servizio, oltre alla dichiarazione di corretta installazione.

I Componenti e le nuove Apparecchiature, sostituiti nelle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria sono garantiti per 24 mesi dalla data di installazione.

E' fatto obbligo al Fornitore di provvedere a proprie spese, su semplice richiesta della AeR, alla riparazione e/o alla rimozione e sostituzione di tutti i Componenti, Materiali, etc. risultati difettosi o non rispondenti alle norme vigenti al momento dell'installazione da parte del Fornitore stesso.

Lo smaltimento dei materiali non sostituiti e il relativo conferimento alla discarica dovrà essere eseguito nel rispetto delle norme tempo per tempo vigenti in detta materia, a cura e spese del Fornitore, essendo i relativi oneri integralmente compensati con i corrispettivi contrattuali.

Interferenze con altri servizi o con lavori

In caso di esecuzione di interventi sugli immobili oggetto dell'Appalto o su porzione di essi, da parte di imprese Terze, il Fornitore dovrà attenersi alle istruzioni impartite dalla AeR, circa i tempi e le modalità degli Interventi di Manutenzione/Conduzione degli immobili, o di porzione di essi, in cui si eseguono dette opere.

La AeR si riserva la facoltà di rinviare, sospendere od interrompere le prestazioni di manutenzione in relazione alle opere di cui sopra, senza che il Fornitore possa in alcun

modo rivalersi sullo stesso.

Assistenza tecnica

Dovrà essere garantita anche una Assistenza tecnica da parte del Fornitore, comprendente a titolo indicativo e non esaustivo:

- a) l'aggiornamento periodico della specifica Documentazione Tecnica, a seguito dei vari interventi eseguiti sugli Impianti in argomento;
- b) l'intervento di personale tecnicamente specializzato, qualora la Committente abbia sopravvenuta necessità di verificare eventuali particolari condizioni di irregolare funzionamento;
- c) la predisposizione della specifica Documentazione Tecnica inerente gli Impianti in oggetto, richiesta dalla AeR a vario titolo;
- d) l'operosa assistenza ed il fattivo ausilio, da parte di personale qualificato, in occasione delle visite di controllo e verifica disposte dalle Pubbliche Autorità, dai tecnici delle aziende erogatrici di Pubblici Servizi e di AeR, allo scopo di effettuare tutte le prove, le manovre e le misurazioni richieste
- e) l'assistenza a AeR per verificare con misure e prove se i conteggi riportati nelle Fatture emesse dalle Società Fornitrici delle Utenze a servizio degli immobili sono conformi all'effettivo prelievo.

Collaborazione e Assistenza attività amministrative

Il Fornitore presterà la più ampia assistenza e collaborazione ad AeR qualora la stessa debba porre in essere attività tecnico-amministrative di natura edilizia, che coinvolgano gli impianti oggetto del servizio.

10. VERBALE DI RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla AeR gli impianti, le macchine, le apparecchiature e quant'altro è stato oggetto dei servizi manutentivi del presente Capitolato Tecnico.

AeR comunicherà al Fornitore, con 10 giorni lavorativi di anticipo rispetto al termine di fine erogazione del servizio, il calendario per i sopralluoghi congiunti presso le sedi da effettuarsi eventualmente anche alla presenza del manutentore subentrante.

Di tali sopralluoghi verrà redatto un Verbale riportante eventuali anomalie o criticità rilevate sugli impianti/macchine/apparecchiature che sarà sottoscritto dalle parti.

Una volta completati i sopralluoghi citati, entro 2 giorni lavorativi, si procederà alla sottoscrizione del Verbale di riconsegna degli impianti/macchine/apparecchiature che sarà sottoscritto dalle parti.

Contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di riconsegna dovranno essere resi disponibili tutti i documenti in possesso del Fornitore ed in particolare il Registro manutenzioni ascensori, Registro Antincendio, Documenti del "Terzo responsabile" ed altra documentazione obbligatoria per legge.

Agenzia delle entrate-Riscossione

Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

Tale metodologia si applicherà anche in caso di riduzione dei servizi manutentivi riguardanti singoli immobili, porzioni di immobili o specifici impianti.

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

11. PENALI

Qualora si verificano gli inadempimenti di cui al seguente schema, la AeR promuoverà la contestazione degli addebiti in contraddittorio con il Fornitore, sentite le controdeduzioni che dovranno essere fornite dal Responsabile di Commessa della stessa in forma scritta entro e non oltre **5 giorni lavorativi** dalla contestazione.

In mancanza di tali controdeduzioni, o in presenza di controdeduzioni non ritenute idonee, AeR potrà procedere direttamente all'applicazione delle penali di seguito specificate ed all'addebito dei danni di qualsiasi natura derivanti dalle inadempienze riscontrate detraendo i relativi importi dal pagamento delle fatture. Resta comunque ferma la risarcibilità dell'ulteriore danno, ai sensi dell'art. 1382 c.c.

ID	INADEMPIENZA RILEVATA	PENALI	NOTE	RIFERIMENTO CAPITOLATO
1	Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato degli Interventi	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno solare di ritardo	Dal 16° giorno solare di ritardo AeR si riserva di procedere con la risoluzione del Contratto	par. 9
2	Ritardo nella sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'Esecuzione	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno solare di ritardo	Dal 16° giorno solare di ritardo AeR si riserva di procedere con la risoluzione del Contratto	par. 3
3	Ritardo nell'Attivazione del servizio	Verrà applicata una penale pari al 1 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno solare di ritardo	Dal 5° giorno solare di ritardo AeR si riserva di procedere con la risoluzione del Contratto	par. 3 par. 6.2 par. 6.3
4	Ritardo sopralluogo per intervento in emergenza	Verrà applicata una penale pari all' (1‰ / 24) sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni ora di ritardo		par. 5.2
5	Ritardo sopralluogo per intervento in urgenza	Verrà applicata una penale pari all' (0,5‰ / 24) sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni ora di ritardo		par. 5.2
6	Ritardo sopralluogo per intervento senza urgenza/ emergenza	Verrà applicata una penale pari all' (0,3‰ / 24) sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni ora di ritardo		par. 5.2
7	Ritardo consegna preventivo	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno lavorativo		par. 5.2
8	Ritardo nel completamento dell'intervento tecnico nel mese di riferimento per l'attività manutentiva ordinaria, come riportato nel POI del mese stesso.	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 5.1
9	Ritardo nel completamento dell'intervento tecnico per attività straordinaria	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 5.2
10	Ritardo nel caso di intervento in Pronto Intervento	Verrà applicata una penale pari all' (0,5‰ / 24) sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni ora di ritardo		par. 6.3
11	Ritardo nella comunicazione della variazione dei nominativi delle risorse impiegate nell'appalto	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 7
12	Ritardo rispetto delle prescrizioni di carattere generale	Verrà applicata una penale pari all' 0,3 ‰ sull'ammontare contrattuale per Lotto aggiudicato per ogni giorno lavorativo di ritardo		par. 10

Agenzia delle entrate-Riscossione

*Affidamento dei servizi di manutenzione degli impianti per le sedi ubicate nelle regioni Veneto, Trentino
Alto Adige, Friuli Venezia Giulia*

ALLEGATI

Allegato 1: Elenco Sedi

Allegato 2: Descrizione delle attività programmate;

Allegato 3: Frequenze attività programmate;

Allegato 4: Piano Dettagliato degli Interventi (PDI)

Allegato 5: Rendiconto mensile

Allegato 6: Programma operativo degli interventi