



Allegato 5

CAPITOLATO D'APPALTO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI *FACILITY MANAGEMENT* PER LE SEDI E GLI SPORTELLI PERIFERICI DELL’AGENTE DELLA RISCOSSIONE PER LE PROVINCE DI AVELLINO, BENEVENTO, CAMPOBASSO, CASERTA, ISERNIA, NAPOLI E SALERNO DI EQUITALIA POLIS S.P.A.



1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di *facility management* (i "Servizi") da espletarsi presso le sedi e gli sportelli dell'Agente della Riscossione per le province di Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta, Isernia, Napoli e Salerno di Equitalia Polis ("Polis" o l'"Amministrazione").

L'ambito provinciale di Salerno, ad oggi ancora incorporata in Equitalia ETR, sarà ricompreso in Polis a far data dal 1° Aprile 2009.

Le sedi e gli sportelli sono riportate nell'Allegato 1 - "Sedi/Sportelli" al presente capitolato speciale d'appalto (il "Capitolato").

Per talune sedi, alcuni servizi - ed i relativi corrispettivi - potrebbero essere sospesi fino alla scadenza (naturale o anticipata) dei contratti ancora in essere con i precedenti fornitori. La Stazione appaltante comunica, entro 30 giorni dalla stipula del Contratto, l'elenco di questi casi e le date di attivazione dei relativi servizi.

Negli ambienti di lavoro oggetto dell'appalto si pratica l'attività di riscossione tributi, che comporta la presenza di sportelli operativi per attività di cassa ed uffici di supporto logistico all'attività di cassa.

Qualora Polis decidesse di aprire nuovi sportelli, comunicherà l'apertura, unitamente ad ogni altra informazione concernente l'ubicazione, gli orari e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio, dandone un preavviso all'appaltatore di almeno quindici giorni.

Qualora Polis acquisisca/ceda nuovi ambiti provinciali comunicherà l'apertura/cessione unitamente ad ogni altra informazione concernente quanto necessario allo svolgimento del servizio dandone un preavviso all'appaltatore di almeno quindici giorni.

L'appaltatore s'impegna sin d'ora ad effettuare, per gli sportelli di nuova apertura, nonché per l'acquisizione/cessione di nuovi ambiti provinciali, il servizio di cui al Capitolato, alle medesime condizioni economiche ivi previste.

Tutte le prescrizioni di seguito riportate potranno essere successivamente integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

Sarà compito dell'appaltatore gestire il servizio e rendere disponibile tutto quanto necessario allo svolgimento dello stesso in relazione alle finalità da conseguire, secondo quanto disposto nel Capitolato e nel contratto, di concerto con il responsabile di palazzo per la sede aziendale di Napoli – Via R. Bracco, 20 - ed altre figure designate dall'Amministrazione per il coordinamento delle attività per le altre sedi e sportelli.



2. OBIETTIVI

L'Amministrazione intende disporre di strumenti unificati, integrati ed ottimizzati per la gestione dei servizi di *facility management* delle proprie sedi e sportelli. Pertanto, l'appalto prevede l'erogazione di una pluralità di servizi da parte di un appaltatore qualificato, necessari al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. massimizzazione del *comfort* ed igiene negli ambienti di lavoro;
2. mantenimento dello stato di conservazione degli immobili, nonché la piena fruibilità, mediante interventi preventivi degli stati di degrado e/o tempestivi di ripristino;
3. assicurare la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa delle strutture e degli impianti, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche delle stesse;
4. riduzione dei costi di manutenzione, dei costi gestionali ed in particolare dei consumi energetici;
5. utilizzo di strumenti automatizzati ed informatizzati per il monitoraggio dei livelli del servizio;
6. assunzione di responsabilità da parte dell'appaltatore.

Per raggiungere tali obiettivi, è importante l'impegno sinergico delle risorse umane, che saranno impegnate nell'espletamento dei Servizi, l'utilizzo di strumenti tecnologici ed un consolidato *know-how* aziendale nel settore.

3. SERVIZI

I Servizi sono classificati in due categorie:

▪ Servizi di *facility management* (i "Servizi principali")

Il perimetro dei Servizi principali comprende le seguenti categorie prestazionali:

- manutenzione impianti tecnologici;
- servizio di Pulizia;
- servizio di Facchinaggio;
- servizio di Prima accoglienza.

Sono escluse dal presente appalto le seguenti manutenzioni:

- gruppi statici di continuità;



- impianti telefonici interni e apparecchiature di interconnessione con le reti esterne;
- reti interne di trasmissione dati e le apparecchiature attive di interconnessione con le reti telefoniche esterne;
- impianti di sicurezza attiva (antintrusione, TV circuito chiuso, controllo accessi, etc.) e passiva (casseforti, porte corazzate dei caveau, bussole automatizzate, ecc.);
- impianti ed apparecchiature mobili (PC, macchine d'ufficio, lampade portatili o da tavolo, apparati di videoconferenza, ecc.) eccetto quelli esplicitamente richiamati nei singoli capitoli.

▪ **Servizi di supporto al facility management (i “Servizi di supporto”)**

La categoria dei Servizi di supporto ha l'obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutti i servizi operativi che saranno erogati nell'ambito del presente appalto.

Ciò avverrà attraverso l'utilizzo di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi per la gestione di tutti i Servizi.

Il perimetro dei Servizi di supporto comprende le seguenti categorie prestazionali:

- predisposizione del piano dettagliato delle attività di manutenzione programmata (il “Piano di manutenzione”) degli impianti tecnologici e dei servizi oggetto dell'appalto;
- assistenza nei rapporti con gli enti pubblici deputati al controllo sul territorio;
- segreteria organizzativa.

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Nell'esecuzione dei Servizi, l'appaltatore, oltre al rispetto delle norme espressamente riportate nel contratto, sarà tenuto all'osservanza delle vigenti normative in materia edile, impiantistica, di sicurezza ed antinfortunistica, di prevenzione incendi ed in generale dovrà operare secondo la norma acquisita della perfetta regola dell'arte.

L'appaltatore osserverà, per formale impegno, tutte le norme di legge ed i regolamenti tempo per tempo vigenti, comprese le eventuali normative di nuova emanazione durante il periodo contrattuale ed in particolare:

- D.M. 37/08 del 22/1/2008 - Riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici;
- Legge 186 del 1 marzo 1968 – Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni ed impianti elettrici ed elettronici;
- Legge 10/91 del 9 gennaio 1991 – Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia e successive modifiche e integrazioni;



- D.P.R. 412 del 26 agosto 1993 – Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici al fine del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art. 4, comma 4 della Legge 10/91 e successive modifiche e integrazioni;
- D.P.R. 147 del 15 febbraio 2006 – Regolamento concernente modalità per il controllo ed il recupero delle fughe di sostanze lesive della fascia di ozono stratosferico da apparecchiature di refrigerazione e di condizionamento d'aria e pompe di calore, di cui al regolamento (CE) n° 2037/2000.
- D.P.C.M. 1 marzo 1991 - Limiti massimi di esposizione al rumore negli ambienti abitativi e nell'ambiente esterno;
- D.M. 3 novembre 2004 – Disposizioni relative all'installazione ed alla manutenzione dei dispositivi per l'apertura delle porte installate lungo le vie di esodo, relativamente alla sicurezza in caso d'incendio;
- D.Lgs. 81/08 del 9 Aprile 2008 – Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- le Norme CEI;
- le Norme UNI ed UNI-CIG;
- le norme e prescrizioni di A.S.L., I.S.P.E.S.L., e degli Enti pubblici o privati preposti ai controlli;
- le norme e prescrizioni dei Comandi Provinciali dei VV.F.;
- le norme e le prescrizioni emanate dalle Aziende distributrici di acqua, energia elettrica, gas;
- le norme e le prescrizioni particolari emanate dagli Enti Pubblici locali (Regioni, Province, Comuni).



5. SERVIZI DI SUPPORTO

5.1 Predisposizione del Piano di manutenzione.

L'appaltatore ha l'obbligo, entro cinque giorni lavorativi dalla stipula del contratto, di effettuare un sopralluogo presso le sedi/sportelli di cui all'Allegato 1 al Capitolato, al fine di acquisire un'approfondita conoscenza degli immobili gestiti, di completare il Piano di manutenzione (Allegato 2) ed adattarlo alle reali esigenze di mantenimento del patrimonio immobiliare ed impiantistico, assumendo la piena e completa responsabilità delle operazioni manutentive.

Il Piano di manutenzione dovrà individuare, per i singoli servizi, le varie attività previste e suddividerle nel tempo, al fine di poterle opportunamente programmare. In particolare, dovranno essere indicati: l'attività da espletare, le date di esecuzione ed il numero degli addetti che espletaranno le prestazioni.

Si precisa che il Piano di manutenzione dovrà essere presentato entro trenta giorni dalla firma del contratto e dovrà essere rivisto trimestralmente in base all'avanzamento delle attività. La consegna dovrà avvenire almeno dieci giorni prima del termine di ogni trimestre.

Il Piano di manutenzione potrà essere rivisto entro 15 giorni dalla prima consegna, a seguito della comunicazione, da parte dell'Amministrazione, delle sedi e dei servizi per i quali l'erogazione è momentaneamente sospesa, ai sensi di quanto previsto all'art. 1, terzo capoverso.

Il Piano di manutenzione dovrà essere condiviso con il referente della sede/sportello designato dall'Amministrazione.

Il referente, entro quindici giorni dalla consegna, potrà approvarlo, ovvero far pervenire le proprie osservazioni. In tal caso, l'appaltatore predisporrà una nuova versione che, recependo le deduzioni, dovrà essere consegnata entro i successivi quindici giorni, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 8 del Capitolato.

5.2 Assistenza nei rapporti con gli enti pubblici deputati al controllo sul territorio

L'appaltatore dovrà garantire personale qualificato per l'assistenza e/o consulenza nella gestione dei rapporti con enti pubblici deputati al controllo sul territorio (A.S.L., VV.F., Ispettorato del Lavoro, I.N.A.I.L.) per tutta la durata dell'appalto.

Nell'ambito di tale servizio rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

1. assistenza nelle comunicazioni che dovranno intercorrere tra datore di lavoro e organi di vigilanza;



2. assistenza durante le visite ispettive degli organi di vigilanza;
3. assistenza nel contraddittorio in caso di prescrizioni;
4. assistenza per la predisposizione della nota difensiva nel caso in cui il Pubblico Ministero avvii il procedimento di indagine per mancato adempimento alle prescrizioni impartite dagli organi di vigilanza.

5.3 Segreteria organizzativa

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione una segreteria organizzativa che, mediante l'utilizzo di una piattaforma informativa e un sistema di procedure e strumenti operativi, dovrà svolgere i seguenti compiti:

1. gestire gli adempimenti previsti nei Servizi;
2. produrre, conservare e rendere disponibili, su richiesta, tutti i documenti contrattuali;
3. gestire il *call center*.

Tutte le informazioni dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione periodicamente, in formato cartaceo, e immediatamente, in formato informatico.

Per lo svolgimento delle menzionate funzioni, l'operatore di *call center* dell'appaltatore dovrà essere in possesso della seguente dotazione *hardware/software*:

- *personal computer*;
- sistema operativo Microsoft Windows (2000/NT/XP);
- pacchetto Microsoft Office Professional (2000/XP);
- unità di *Backup* dei dati riguardanti gli interventi;
- *scanner* a colori;
- indirizzo di posta elettronica dedicato;
- linea telefonica dedicata;
- linea telefax dedicata;
- utenza di telefonia mobile (da utilizzare in caso di *black-out* della telefonia fissa);
- collegamento ADSL permanente con un *Internet Service Provider*.

La segreteria organizzativa sarà a disposizione dell'Amministrazione tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle 18:00. Al di fuori di tale orario si attiverà una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax, *mail*.

6. SERVIZI PRINCIPALI



Il Capitolato indica l'elenco delle prestazioni minime richieste, nonché un ulteriore elenco, esemplificativo ma non esaustivo, delle attività che dovranno essere effettuate.

6.1 Manutenzione impianti tecnologici

Il servizio di manutenzione avrà per oggetto:

- impianto elettrico e complementari;
- impianto idrico-sanitario;
- impianto di climatizzazione;
- impianto elevatori;
- impianto antincendio.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere effettuate:

- a regola d'arte;
- nel rispetto delle norme vigenti, con l'obiettivo 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 connessi con le attività stesse.

A prescindere dalla tipologia di impianti cui è destinato, il servizio di manutenzione comprende attività a canone ed *extra*-canone.

6.1.1. Attività a canone

Sono garantite, a fronte del pagamento di un canone, le seguenti attività:

- conduzione degli impianti;
- attività di manutenzione a guasto o correttiva;
- attività di manutenzione preventiva e programmata;
- elaborazione dei preventivi di spesa connessi agli interventi di manutenzione straordinaria;
- esecuzione dei collaudi ed emissione di certificazioni relative ai lavori eseguiti;
- tutti i sopralluoghi necessari all'espletamento dei servizi di manutenzione;
- servizio di reperibilità per eventuali esigenze;
- assistenza nei rapporti con gli enti pubblici deputati al controllo sul territorio;
- tenuta e aggiornamento registro interventi di manutenzione;
- tenuta e aggiornamento registro antincendio.
- presidio presso la sede di Napoli di Via Bracco, 20.

6.1.1.1 Manutenzione degli impianti



La manutenzione a canone degli impianti elettrici comprende anche tutti gli spostamenti di postazioni di lavoro (p.d.l.), compresi nuovi collegamenti trasmissione dati ed elettrici e tutte le altre opere accessorie, purché lo spostamento non costituisca un incremento del numero delle p.d.l. attive sul piano.

La diversa collocazione di una p.d.l. non comporta spese aggiuntive in nessun caso, anche quando lo spostamento implicherà la stesura di un nuovo cavo lan e/o elettrico.

In particolare, sono compresi nel canone:

- i mezzi di trasporto ed i viaggi di andata e ritorno del personale dalla sede dell'appaltatore ai luoghi di ubicazione degli impianti, le diarie di trasferta ed i compensi per la manodopera di qualsiasi genere e natura compresi quelli connessi con la reperibilità del personale stesso;
- i mezzi d'opera necessari, compresi scale, ponteggi e altri mezzi meccanici elevatori anche su autocarro, gli attrezzi di lavoro normali e speciali, di uso individuale o collettivo, utilizzati, le apparecchiature e gli strumenti portatili di controllo e di registrazione dei dati tecnici;
- le dotazioni antinfortunistiche;
- i materiali di uso e consumo (che si elencano a mero titolo esemplificativo e non esaustivo), quali: isolanti, materiali di apporto ed elettrodi per la saldatura di qualunque tipo, prodotti per la pulizia, ecc.;
- le lampade di illuminazione di qualsiasi tipo, tensione e potenza;
- i reattori, alimentatori, ed accenditori per lampade di qualsiasi tipo, tensione e potenza;
- gli apparecchi di illuminazione di sicurezza autoalimentati e relativi componenti;
- gli apparecchi di comando e relè della serie civile (interruttori, commutatori, deviatori, invertitori, pulsanti, relè, ecc.), prese di corrente fino a 16 A, prese TV, connettori RJ45, suonerie;
- gli interventi per smontaggio e rimontaggio di pannelli rimovibili dei controsoffitti e dei pavimenti flottanti, in conseguenza di interventi sugli impianti esistenti all'interno di tali strutture;
- eventuali opere murarie e di assistenza (quali aperture di tracce nelle murature e successiva chiusura) connesse con l'esecuzione degli interventi di manutenzione.

L'attività sarà fatturata mensilmente, salvo conguagli per eventuali:

- servizi non espletati per scioperi o interruzioni di servizio per cause di forza maggiore;
- penali per inosservanze applicate come più avanti specificato;
- prolungamenti dell'orario di servizio.



6.1.1.2 Manutenzione a guasto o correttiva

La manutenzione a guasto o correttiva è applicabile a tutta quella famiglia di servizi, e/o interventi manutentivi che hanno come finalità il ripristino delle funzionalità e/o la successiva conservazione degli *standard* qualitativi, nonché i livelli prestazionali, prescritti nel Capitolato, senza dover ricorrere alla radicale e/o integrale sostituzione degli elementi/entità che lo compongono, per ripristinarli e riportarli nello stato in cui essi possano eseguire la funzione richiesta.

In altre parole, le manutenzioni riparative, o a guasto, sono deputate al ripristino delle diverse avarie, o anomalie, riscontrate, sia al momento della consegna delle sedi/sportelli, sia durante la gestione del contratto, che impediscono di garantire il regolare funzionamento delle strutture, degli impianti e dei manufatti all'interno del patrimonio oggetto del contratto, e il rispetto degli *standard* qualitativi prefissati.

6.1.1.3 Manutenzione preventiva e programmata

Le visite di manutenzione preventiva e programmata costituiscono la base del servizio ed hanno l'obiettivo primario di garantire nel tempo la piena fruibilità degli immobili, il corretto funzionamento degli impianti, il mantenimento delle condizioni di sicurezza.

La manutenzione programmata dovrà, inoltre, perseguire, attraverso la puntuale messa a punto di tutte le componenti costituenti il complesso edificio-impianti, la migliore economicità di gestione dell'immobile ed il perseguimento del contenimento dei consumi energetici.

L'attività si esplicherà attraverso un insieme di interventi preordinati e ciclici (manutenzione preventiva), nonché con l'osservazione sistematica dell'immobile allo scopo di promuovere provvedimenti generali tendenti a prevenire il verificarsi di guasti (manutenzione predittiva).

Più precisamente:

- la *manutenzione preventiva* comprende gli interventi ciclici ed a periodicità costante che, sulla base delle conoscenze tecniche e dei programmi manutentivi consigliati dalle case costruttrici, consentono di mantenere in perfetta efficienza il componente o l'unità tecnologica;
- la *manutenzione predittiva* comprende una serie di controlli periodici finalizzati a monitorare l'efficienza di parti e componenti.

Il Piano di manutenzione, riportato nell'Allegato 2 al Capitolato, costituisce l'elencazione, per categorie, delle operazioni manutentive da eseguire su parti, componenti od impianti omologhi con periodicità predefinite.

A causa dell'eterogeneità degli impianti presenti negli immobili oggetto dell'appalto, il Piano di manutenzione costituisce l'elencazione indicativa ma non esaustiva delle operazioni manutentive da eseguirsi, essendo queste influenzate, oltreché dalla complessità degli impianti, anche dalle condizioni di vetustà, obsolescenza



tecnologica e pregresso stato manutentivo.

Sarà, pertanto, compito primario dell'appaltatore, una volta acquisita un'approfondita conoscenza degli immobili gestiti, completare ed adattare il Piano di manutenzione alle reali esigenze di mantenimento del patrimonio immobiliare ed impiantistico, assumendo la piena e completa responsabilità delle operazioni manutentive adottate.

Il Piano di manutenzione dovrà riportare l'attività da espletare, l'indicazione delle date, della natura e dei luoghi ove espletare le prestazioni.

Si sottolinea che è l'appaltatore a determinare le strategie manutentive adottabili in funzione degli obiettivi sopra esposti.

Gli interventi di manutenzione programmata devono essere pianificati in modo da non penalizzare l'operatività delle attività che si svolgono all'interno degli immobili né, tantomeno, ridurre le condizioni di sicurezza per gli occupanti, la clientela ed i visitatori. Pertanto, alcuni interventi dovranno essere eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro dell'attività, ovvero in orario serale e/o festivo.

Qualora, nel corso di una visita programmata, siano riscontrati guasti, anomalie od altre condizioni che possano determinare un deterioramento della funzionalità degli impianti, l'appaltatore dovrà immediatamente adottare tutte le misure atte a garantire la sicurezza dell'immobile e degli occupanti; dovrà, quindi, provvedere immediatamente ad aprire un intervento straordinario e darne comunicazione alle figure designate dall'Amministrazione per il coordinamento delle attività.

6.1.1.4 Linee guida generali conduzione impianti elettrici

La conduzione degli impianti elettrici dovrà assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e dovrà, inoltre, garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

L'appaltatore garantirà, nei vari ambienti, il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito, ovvero, in nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI EN 12464-1.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica dovranno essere richieste e autorizzate dall'Amministrazione per iscritto.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio, dovranno essere effettuati tutti i controlli e attuate le misure previste dalla normativa vigente. I controlli saranno effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa, mentre i risultati ottenuti dovranno essere opportunamente registrati nel registro interventi.

L'appaltatore dovrà assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, ai fini sia della sicurezza, sia della funzionalità, con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione ogni anomalia, o stato di pericolo.

L'appaltatore verificherà periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo ed il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare. La certificazione delle apparecchiature utilizzate per le



misure dovrà essere effettuata con le modalità previste dagli enti ufficiali di controllo e verifica. Qualsiasi disfunzione o mancato funzionamento delle apparecchiature di misura e di controllo invaliderà le verifiche effettuate.

L'appaltatore dovrà, inoltre, supportare ed assistere l'Amministrazione nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche.

Entro novanta giorni dagli interventi, dovranno essere aggiornati gli schemi e i disegni relativi all'impianto.

L'appaltatore dovrà redigere una relazione annuale (firmata dal responsabile della manutenzione) in cui sia descritto lo stato dell'impianto, i principali interventi eseguiti, le eventuali irregolari condizioni di funzionamento, le relative proposte per la sistemazione e il numero di ore di indisponibilità degli impianti o di loro parti (con motivazione delle cause); l'ultima relazione coinciderà con la riconsegna degli impianti.

6.1.1.5 Linee guida generali conduzione impianti climatizzazione

Per conduzione dell'impianto si intende la combinazione di tutte le operazioni tecniche ed amministrative occorrenti per mantenere in funzione l'impianto stesso.

Il calendario di accensione in modalità freddo/caldo e gli orari di funzionamento saranno concordati con il referente della sede /sportello.

Per gli impianti centralizzati, dovrà essere garantita una temperatura media negli ambienti lavorativi di 20° C con tasso di umidità relativa del 40% nei mesi invernali, e una temperatura media di 26° C con tasso di umidità relativa del 55% nei mesi estivi.

Per la temperatura degli ambienti lavorativi è ammessa una tolleranza di +/- 2° C , per il tasso di umidità di +/- 5%.

La differenza tra la temperatura interna ed esterna dovrà, comunque, essere non superiore ai 10°.

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di pre-accensione dovrà essere gestito in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.

6.1.1.6 Linee guida generali conduzione impianti elevatori

La conduzione degli impianti elevatori è disciplinata dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del Capitolato. In particolare, si richiama il D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 attuativo della Direttiva 95/16 riguardante ascensori e montacarichi (il "DPR 162") ed il D.M. 4 dicembre 2002 riportante l'elenco delle norme armonizzate ai sensi dell'art. 5 del DPR 162.

Sarà, inoltre, compito dell'appaltatore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.



Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli elevatori indicati nel seguente elenco:

- ascensori adibiti al trasporto di persone (categoria A);
- ascensore adibito al trasporto di cose accompagnate da persone (categoria B);
- assistenza al controllo degli enti pubblici e organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162..

L'appaltatore dovrà effettuare tutte le prestazioni obbligatorie - in particolare, quelle relative al D.P.R. 29/5/1963, n.1497, art.19 (il "DPR 1497") e D.M. 28/5/1979, art. 19 e successive integrazioni e modificazioni - per cui si dovrà provvedere, periodicamente, secondo le esigenze dell'impianto:

- a verificare il regolare funzionamento dei dispositivi meccanici, elettrici ed idraulici e, particolarmente, il regolare funzionamento delle porte e delle serrature, il livello dell'olio nel serbatoio, la tenuta delle guarnizioni;
- a verificare lo stato di conservazione delle funi e delle catene;
- alle operazioni normali di pulizia e di lubrificazione delle parti con fornitura dei lubrificanti, grasso, pezzame e fusibili.

L'appaltatore dovrà, inoltre, provvedere alle seguenti verifiche periodiche di cui all'art.19, punto 4 del citato DPR 1497 e dell'art.15 del DPR 162 una volta ogni sei mesi, negli ascensori di categoria A e B.

- verifica dell'integrità e dell'efficienza del paracadute, del limitatore di velocità e degli altri dispositivi di sicurezza;
- verifica minuta delle funi, delle catene e dei loro attacchi;
- verifica dell'isolamento dell'impianto elettrico e dell'efficienza dei collegamenti con la terra;
- annotazione dei risultati di queste verifiche sul libretto prescritto dalla legge.

L'appaltatore, a norma dell'art.18 del citato DPR 1497, dovrà ottemperare alle prescrizioni eventualmente impartite dal tecnico incaricato a seguito della visita di controllo.

Nell'ambito del presente servizio, è delegata all'appaltatore, così come richiesto dalla normativa vigente sopra richiamata, la gestione del libretto matricola e dei relativi verbali di collaudo e verifica.

Sono, inoltre, comprese nelle attività coperte da canone:

- la redazione dei rapporti sullo stato degli impianti;
- la registrazione delle visite e delle modifiche apportate;
- il pagamento delle Tasse Governative per conto dell'Amministrazione, con rimborso totale delle somme pagate.

A completamento dell'obbligo posto a carico dell'appaltatore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art.19, punto 5 del citato DPR 1497) l'appaltatore stesso si impegna ad effettuare le necessarie operazioni di manutenzione preventiva degli impianti (regolazioni, sostituzioni di parti ecc.) atte a prevenire, nei limiti di quanto prevedibile, il



manifestarsi di guasti od anomalie di funzionamento. Nel caso in cui rilevi un pericolo in atto, l'appaltatore deve sospendere immediatamente il servizio dell'impianto fino a quando lo stesso non sia stato riparato; deve, inoltre, informare, ai sensi dell'art. 19, punto 7 del citato DPR 1497, il referente della sede/sportello. Ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma dell'art. 50 del DPR 1497, un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

A tale scopo si riporta, a titoli esemplificativo ma non esaustivo, un elenco di verifiche e controlli che dovranno essere effettuati con cadenza almeno semestrale.

- pulizia completa del locale macchine ascensori, del locale argani di rinvio, delle fosse ascensori con sollevamento e/o abbassamento dei materiali di risulta e trasporto a discarica;
- lubrificazione di tutti gli argani e parti soggette a movimento;
- prove di funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza;
- verifica livelli ed eventuali perdite sui sistemi idraulici;
- verifica e registrazione di tutte le parti degli impianti in movimento ed in particolare delle porte di piano;
- controllo della corretta aerazione del locale macchine e del vano corsa ascensori;
- controllo della corretta chiusura delle porte dei locali macchine e/o locali argani;
- controllo del funzionamento dell'interruttore di emergenza;
- verifica della presenza ed efficienza estintore/i.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti sarà compresa nel canone.

È obbligo dell'appaltatore fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche periodiche e/o straordinarie dell'impianto da parte di funzionari degli enti pubblici preposti e/o degli organismi di certificazione notificati ai sensi dell'art.13 del DPR 162, quando ne abbia avuto preavviso, anche telefonico, da parte del referente della sede/sportello.

L'appaltatore si impegna a prestare servizio di assistenza e sorveglianza degli elevatori, in modo da garantire il regolare funzionamento degli impianti.

6.1.1.7 Linee guida generali conduzione impianti antincendio

Tale servizio dovrà essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- impianti idrici fissi antincendio,
- estintori carrellati,
- estintori portatili,
- impianti di spegnimento a gas,
- impianti di rilevazione fumi,
- impianti evacuatori di fumo e calore,



- sistemi di allertamento,
- impianti di illuminazione di sicurezza,
- porte tagliafuoco, maniglioni antipanico e relativi accessori.

All'appaltatore è delegata, così come richiesto dal D.P.R. n. 37 del 12 gennaio 1998 la compilazione del registro antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F.

L'aggiornamento dovrà essere fatto entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel registro antincendio:

- Identificativo impianto:
 - *Matricola*: va indicato il numero di matricola dell'attrezzatura/impianto;
 - *Descrizione matricola*: va riportata la descrizione dell'attrezzatura/impianto.
- Dati di manutenzione:
 - *Data manutenzione*: va indicata la data di manutenzione (gg/mm/aaaa);
 - *Tipo Manutenzione*: va indicata una delle seguenti voci (Manutenzione - Verifica – Sorveglianza ricarica);
 - *Manutenzione*: vanno descritte le operazioni eseguite.
- Documentazione consegnata:
 - *Codice documento*: va indicato il codice del documento che è rilasciato;
 - *Descrizione documento*: va riportata la descrizione del documento che è rilasciato;
 - *Data documento*: va indicata la data di emissione del documento che è rilasciato (gg/mm/aaaa).

6.1.2. Reperibilità

Per tutti i servizi di manutenzione impiantistica è richiesto il servizio di reperibilità (compreso nel canone), per far fronte ad eventuali emergenze che dovessero sorgere al di fuori del normale orario di lavoro ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa.

Per l'erogazione di tale servizio, l'appaltatore si impegna a rendere attivo un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di *call center* e ad intervenire entro e non oltre due ore dal ricevimento della chiamata, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 8 del Capitolato.

6.1.3. Attività extra-canone

Sono considerate *extra-canone* tutte le attività e gli interventi, non presenti nel Piano di manutenzione e negli interventi di manutenzione a guasto o correttiva (Allegato 2):



- necessari per rendere gli impianti adeguati alle nuove leggi e regolamenti od, ancora a leggi e regolamenti già esistenti, il cui mancato rispetto sia emerso durante le attività manutentive;
- di manutenzione straordinaria.

La necessità di intervento sarà segnalata al referente della sede/sportello designato dall'Amministrazione, facendo pervenire un dettagliato preventivo di spesa relativo ai materiali e ai pezzi di ricambio necessari.

Tale intervento dovrà essere preventivamente ed espressamente autorizzato. Successivamente, in caso di autorizzazione, l'appaltatore provvederà ad eseguire tempestivamente i lavori e le forniture.

Gli interventi straordinari sono certificati tramite il rilascio di apposita "scheda di intervento".

6.1.3.1. Manutenzione straordinaria

Rientra nella fattispecie l'esecuzione di opere non disciplinate dagli interventi di manutenzione ordinaria indicati nel Piano di manutenzione, la cui esigenza scaturisce in occasione di interventi di manutenzione su richiesta per guasto, programmata o predittiva, ovvero da esigenze espresse dall'Amministrazione.

Sono da intendersi come attività di manutenzione straordinaria tutti gli interventi manutentivi finalizzati a:

- eliminazione di anomalie che si possono presentare a seguito di caso fortuito, vetustà, obsolescenza – anche tecnologica – o di inconvenienti comunque non imputabili alla responsabilità dell'appaltatore;
- adeguamento degli impianti a nuove leggi e regolamenti, ovvero a leggi e regolamenti esistenti il cui mancato rispetto sia emerso nel corso dell'appalto;
- risanamento di parti o settori omogenei di immobili o di specifici impianti;
- progettazione e realizzazione di specifici impianti, richiesti dall'Amministrazione sulla base di indicazioni o progetti di massima.

Qualora emerga la necessità, o l'esigenza, di eseguire interventi di manutenzione straordinaria, l'appaltatore ha l'obbligo di individuare le migliori soluzioni tecniche per il raggiungimento degli obiettivi posti dall'Amministrazione, fornire alla stessa una dettagliata ed esauriente relazione tecnico-economica, indicare il calendario con i tempi e le modalità d'esecuzione dei lavori.

L'Amministrazione, a seguito del controllo della documentazione presentata ed in conformità alle procedure e regolamenti interni, avrà la facoltà di richiedere offerte comparative ad altre aziende - ove si tratti di interventi d'importo non superiore a quello previsto per le acquisizioni in economia, ai sensi dell'art. 125 del Codice - e, successivamente, assegnare l'opera a quella che, a suo insindacabile giudizio, avrà ritenuto la più vantaggiosa in termini tecnico-economici, senza che l'appaltatore possa avanzare obiezione alcuna, né richiedere compensi od indennizzi per l'attività svolta.



Dopo l'eventuale formale assegnazione dei lavori, l'appaltatore dovrà, se necessario o richiesto dall'Amministrazione, redigere il progetto esecutivo, a firma di tecnico abilitato per la tipologia dell'opera, nonché provvedere ad espletare le pratiche con le pubbliche autorità per l'ottenimento delle varie autorizzazioni (concessione edilizia, D.I.A., autorizzazione dei VV.F., nulla osta igienico sanitario, ecc.).

Al termine dei lavori, l'appaltatore dovrà provvedere alla redazione della documentazione richiesta negli atti autorizzativi (notifica di fine lavori, collaudi strutturali, etc.) e dovrà fornire all'Amministrazione la documentazione prevista dalle normative vigenti (dichiarazione di conformità, disegni *as built*, libretto d'uso e manutenzione, ecc.).

6.1.4. Sostituzione di Materiali e Componenti

Il servizio prevede la fornitura di materiali e componenti effettuata sia nell'ambito della manutenzione preventiva e programmata che nell'ambito della manutenzione straordinaria.

I pezzi di ricambio dovranno essere nuovi, della stessa marca e modello di quelli sostituiti o, qualora ciò risulti impossibile, di pari o migliori caratteristiche e comunque del miglior livello qualitativo riscontrabile sul mercato.

Tutti i nuovi materiali installati dovranno essere marchiati in conformità alle vigenti disposizioni normative.

Al fine di garantire il rispetto dei tempi d'intervento, l'appaltatore dovrà sempre essere in grado di avere immediata disponibilità dei ricambi necessari.

La sostituzione di tutti i materiali indicati nel Capitolato è compresa nel canone d'appalto e pertanto dovrà essere eseguita dall'appaltatore di propria iniziativa e senza alcuna preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione e qualora l'appaltatore ne rilevasse la necessità.

L'appaltatore potrà sostituire preventivamente quelle apparecchiature che, sulla base dell'esperienza e dell'osservazione, ritenesse non diano più la necessaria affidabilità.

La sostituzione del materiale indicato deve intendersi compresa nel canone d'appalto nei casi di guasto dovuto a normale uso ed invecchiamento dell'apparecchiatura.

Sono, pertanto, escluse le sostituzioni a seguito di:

- eventi naturali od artificiali quali incendi, allagamenti, atti vandalici, effrazioni, altri eventi criminosi;
- interventi di adeguamento alla normativa espressamente richiesti dall'Amministrazione;
- interventi di ristrutturazione e/o modernizzazione richiesti dall'Amministrazione;
- interventi di manutenzione straordinaria.



6.1.5. Garanzia sugli interventi

I materiali sostituiti nelle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché eventuali nuove apparecchiature fornite, sono garantiti per ventiquattro mesi dalla data d'installazione con l'obbligo per l'appaltatore di provvedere, a sue cura e spese ed a semplice richiesta dell'Amministrazione, alla loro rimozione e sostituzione nel caso risultassero difettosi e non conformi alle norme vigenti al momento dell'installazione.

6.1.6. Controllo generale – Prove di Funzionamento

Al termine delle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria, il personale incaricato effettuerà una prova generale di funzionamento di tutti i manufatti oggetto di intervento.

Dopo ciascun intervento, o visita all'impianto, il personale specializzato rilascerà apposita dichiarazione in ordine alla perfetta efficienza degli apparati, al collegamento alla rete di terra di protezione dell'edificio delle parti meccaniche per le quali ricorre l'obbligo, alla rispondenza di tutta l'installazione alle norme e in particolare a quelle sulla prevenzione degli infortuni sul lavoro, alla conseguente possibilità di mantenere in esercizio l'impianto, secondo le corrette norme d'uso, senza alcun pericolo per gli utenti.

6.1.7 Modalità di gestione degli interventi

6.1.7.1 Logiche operative

L'appaltatore utilizzerà un sistema informativo-informatico fornito dall'Amministrazione per la ricezione delle chiamate ed il monitoraggio del livello di servizio, assicurando un costante aggiornamento e caricamento dei dati, nonché la raccolta di tutte le informazioni di ritorno necessarie alla valutazione dei risultati.

Le strutture e le figure professionali che interagiscono tra loro nel funzionamento del servizio sono:

- Utenti delle sedi/sportelli oggetto dell'appalto;
- U.O. *Help Desk* (funzione Sistemi IT) di Polis;
- U.O. Tecnico – Sicurezza di Polis
- *call center* dell'appaltatore;
- responsabile tecnico dell'appaltatore;
- addetti alla manutenzione;



6.1.7.2 Utenti

Gli utenti sono tutti i soggetti che svolgono la propria attività all'interno degli immobili oggetto dell'appalto. Essi sono autorizzati a richiedere un intervento tramite un *ticket* inserito nella procedura informatica.

In seguito alla richiesta di un intervento, l'utente deve:

- riportare sul "*Modulo di presa in carico dell'intervento*" la data e l'orario esatto di arrivo *in loco* dell'addetto alla manutenzione;
- controfirmare la scheda di manutenzione;
- consegnare al manutentore i moduli di presa in carico degli interventi firmati.

Il visto apposto sulla scheda di manutenzione, da parte dell'utente, non può in alcun modo essere considerato come prova della regolare esecuzione del lavoro.

6.1.7.3 U.O. Help-Desk

L'Amministrazione ha istituito al proprio interno una unità operativa *Help Desk* con la funzione di raccogliere, filtrare e assegnare alla unità operativa Tecnico- Sicurezza i *ticket* di intervento per guasto, provenienti da tutti gli utenti operanti all'interno degli immobili oggetto dell'appalto.

Ad intervento effettuato, compito dell'*Help-Desk* è chiudere in modo definitivo il *ticket* assicurandosi, mediante chiamata telefonica all'utente, che il lavoro sia stato svolto in modo corretto e risolutivo.

6.1.7.4 U.O Tecnico-Sicurezza

L'operatore dell'unità operativa Tecnico-Sicurezza dell'Amministrazione, alla ricezione del *ticket*, effettua un'analisi della richiesta ed assegna, sulla scorta della problematica fornita dall'utente, un indice di priorità.

In automatico, il *software* associa il corrispondente "*Tempo d'Intervento*".

Successivamente, il *ticket* è indirizzato al *call center* dell'appaltatore, che prenderà in carico la richiesta e la smisterà ai tecnici incaricati per effettuare la prestazione.

Sarà cura dell'operatore del Tecnico-Sicurezza, effettuato il controllo della prestazione eseguita, registrare l'avvenuta chiusura del *ticket*.

Al momento della chiusura, sarà rilevato in automatico dal *software* se l'attività è stata eseguita nel rispetto dei tempi previsti, oppure risultano applicabili le penali previste dal contratto.

Alla U.O. Tecnico-Sicurezza rimangono in capo le seguenti attività:

- gestione del contratto di appalto;
- controllo e verifica degli interventi eseguiti dall'appaltatore;
- richiesta diretta di interventi a seguito di sopralluogo;
- richiesta o fornitura di chiarimenti relativi alla modalità operativa



- nell'esecuzione degli interventi o alle eventuali difficoltà che dovessero emergere in occasione degli stessi;
- autorizzazione ad eseguire interventi straordinari;
 - verifica della contabilità trimestrale e della contabilità per gli interventi straordinari che non rientrano nel canone concordato;
 - monitoraggio dei parametri che misurano il livello di servizio;
 - verifica dell'ammontare complessivo del canone, in funzione del rispetto degli obiettivi ed in relazione ai parametri del livello di servizio;
 - interfaccia con l'appaltatore per eventuali controversie, o chiarimenti, che dovessero insorgere nell'applicazione delle norme che regolano il contratto;
 - definizione ed applicazione delle penali relative alle inadempienze contrattuali.

6.1.7.5 Call center

Il *call center* dell'appaltatore ha il compito di leggere e gestire i *ticket* ricevuti dalla U.O. Tecnico-Sicurezza relativi alle richieste di intervento e alle segnalazioni di anomalie, smistare le chiamate al responsabile ed agli addetti alla manutenzione incaricati dell'esecuzione dell'intervento, alimentare il sistema informativo-informatico, programmare e comunicare agli interessati i tempi di sopralluogo (orario di arrivo sul luogo della richiesta) e di intervento (orario di chiusura dell'intervento).

Ad ogni segnalazione effettuata (*ticket*), il *call center* potrà operare a seconda dei casi, una delle seguenti scelte:

- **rifiutare l'intervento**

in quanto non previsto dall'appalto (l'opzione serve esclusivamente per segnalare eventuali errori di assegnazione di interventi appartenenti a categorie escluse dal perimetro dell'appalto);

- **prendere in carico l'intervento**

all'atto dell'assegnazione del *ticket*, l'appaltatore dovrà procedere con la presa in carico dello stesso, ponendo l'intervento in stato "*In corso*": con tale dicitura vengono indicati quei *ticket*, in riferimento ai quali l'appaltatore ha provveduto ad inviare un tecnico manutentore presso l'immobile dal quale è giunta la richiesta.

- **chiudere l'intervento**

riportando la data e l'ora di arrivo (data ed ora di arrivo presso l'immobile oggetto dell'intervento da parte dei manutentori) e la data di chiusura effettiva (data ed ora di ultimazione dei lavori, con pieno ripristino della funzionalità degli apparati oggetto della richiesta d'intervento). L'intervento deve considerarsi chiuso solamente allorché il guasto è definitivamente risolto; in tutti gli altri casi devono essere attivate le opzioni "*intervento sospeso*" o "*in attesa preventivo*". La chiusura dell'ordine di lavoro da



parte dell'appaltatore consiste semplicemente nella modifica dello *status* dell'intervento da *"in corso"* a *"terminato"*. La chiusura vera e propria spetta solo all'*Help Desk* dell'Amministrazione.

▪ **sospendere l'intervento**

in quanto lo stesso, per la complessità delle operazioni di ripristino e/o la necessità di pezzi di ricambio, non può essere immediatamente concluso ma abbisogna di un ulteriore intervento. Con la scelta di tale opzione, l'appaltatore deve indicare anche una data per la risoluzione della problematica.

Per problematiche di un certo rilievo, qualora l'appaltatore fosse impossibilitato a reperire, in tempi brevi, un pezzo di ricambio, l'Amministrazione si riserva la possibilità di attivarsi in maniera autonoma con altri fornitori di fiducia e completare l'attività richiesta;

▪ **selezionare l'opzione *"in attesa preventivo"***

andranno posti in stato *"in attesa preventivo"* tutti gli interventi non compresi nell'ambito del canone manutentivo e che, pertanto, necessitano la predisposizione di apposito preventivo in formato elettronico, da allegare al *ticket* di riferimento; l'intervento già *"in attesa preventivo"* passa in stato di

▪ ***"intervento straordinario"*** nel momento in cui l'appaltatore allega il preventivo di spesa al *ticket*.

Tutte queste opzioni saranno formalizzate dal *call center* modificando lo *status* dell'ordine di lavoro.

In ogni caso, tutti gli interventi non chiusi per i quali non saranno state attivate le opzioni di *"intervento sospeso"* o di *"in attesa preventivo"*, verranno a tutti gli effetti statistici e contrattuali (calcolo degli SLA, applicazione delle penali, ecc.) considerati aperti.

I *ticket* potranno essere chiusi esclusivamente dall'Amministrazione dopo aver verificato l'idoneità dell'intervento stesso. Fino a quando non sarà chiuso, il *ticket* rimarrà con lo *status* di *"terminato"*.

I *ticket* dovranno tassativamente essere gestiti operando nel sistema informatico messo a disposizione dall'Amministrazione:

- per le priorità 1 entro sei ore dalla richiesta dell'intervento (ricezione del *ticket*);
- per le priorità 2 entro ventiquattro ore (1 giorno) dalla richiesta dell'intervento (ricezione del *ticket*);
- per le priorità 3 entro settantadue ore (3 giorni) dalla data della richiesta dell'intervento (ricezione del *ticket*);
- per le priorità 4 entro centoventi ore (5 giorni) dalla data della richiesta dell'intervento (ricezione del *ticket*);



- per le priorità 5 entro centosessantotto ore (7 giorni) dalla data della richiesta dell'intervento (ricezione del *ticket*);

in tempi da stabilirsi di volta in volta con l'Amministrazione per lavori particolarmente complessi e gravosi tali da implicare un approfondito studio progettuale.

Gli interventi saranno gestiti dal *call center* dell'appaltatore con le seguenti modalità :

- ricezione della richiesta di intervento mediante *ticket* informatico (solo in casi eccezionali anticipo a mezzo chiamata telefonica, all'uopo l'appaltatore fornirà almeno n° 2 recapiti telefonici con obbligo di risposta);
- presa in carico della segnalazione d'intervento ed esecuzione da parte dei tecnici addetti alla manutenzione.

I tecnici provvederanno alla compilazione di una “*scheda intervento*”, costantemente aggiornata durante tutto il periodo di esecuzione dell'intervento (inizio/fine);

Tale scheda dovrà contenere, essenzialmente, i seguenti dettagli:

- data e ora segnalazione;
- data e ora inizio attività;
- data e ora chiusura intervento;
- descrizione intervento;
- luogo di esecuzione dell'intervento;
- grado di priorità dell'intervento (massima emergenza – emergenza – urgenza – intervento da programmare);
- tipologia dell'intervento (a canone – *extra*-canone);
- numero e nominativo degli addetti impiegati;
- durata dell'intervento.

Inoltre, il *format* sarà corredato da un parere sul grado di soddisfazione espresso dall'utente finale, che apporrà la propria firma ed una valutazione in merito all'intervento eseguito (il parere sull'intervento potrà essere del tipo: soddisfatto – non soddisfatto), eventualmente integrata da note aggiuntive. Tale sistema consentirà di monitorare la “*customer satisfaction*” del servizio e di calcolare la percentuale di insoddisfazione.

Il personale del *call center* ha, altresì, l'obbligo di verificare costantemente il *software* fornito per la gestione degli interventi e la posta elettronica in arrivo sull'indirizzo appositamente costituito.

Non saranno, pertanto, tollerati ritardi di presa in carico degli interventi.

Sarà cura del *call center*, segnalare all'Amministrazione (mediante *ticket* informatico) la chiusura dell'intervento.

Per la sede di Napoli sita in Via Bracco è previsto un presidio. A tal fine, l'Amministrazione metterà a disposizione dell'appaltatore un locale dotato di una



postazione di lavoro, comprensiva di PC, apparecchiatura telefonica, linea trasmissione dati e fonia.

Detto presidio sarà operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle 18:30.

Il personale addetto interloquirà, principalmente, con il *call center* ed il referente della predetta sede.

6.1.8 Tempi di intervento

Nel caso di interventi *extra-canone*, l'appaltatore è obbligato a fornire i preventivi richiesti, supportati dalla necessaria documentazione illustrativa delle soluzioni adottate, con la seguente tempistica:

- entro tre giorni lavorativi dalla data di ricezione del *ticket* per le richieste d'intervento con priorità 1 – 2 – 3;
- entro sette giorni dalla data di ricezione del *ticket* per le richieste d'intervento con priorità 4 – 5;
- in tempi da stabilirsi di volta in volta con l'Amministrazione per lavori particolarmente complessi e gravosi e tali da implicare un approfondito studio progettuale.

In caso di inosservanza dei limiti temporali richiesti l'Amministrazione sarà libera di contattare ed eseguire immediatamente i lavori con altra ditta.

Gli interventi di manutenzione straordinaria saranno, di norma, eseguiti in ambienti con presenza di persone, arredi ed attrezzature, pertanto nella pianificazione dei lavori l'appaltatore dovrà tenere conto dell'esigenza dell'Amministrazione di garantire la piena operatività dei locali in condizioni di sicurezza e nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Pertanto, potrà essere necessaria, o richiesta dall'Amministrazione, l'esecuzione dei lavori in tempi frazionati e/o in orari notturni o festivi.

6.1.9 Tenuta del registro interventi

L'appaltatore deve redigere e custodire un "*registro degli interventi eseguiti*", siano essi a canone o *extra-canone*.

Detto registro potrà essere visionato in qualsiasi momento dall'Amministrazione.

6.1.10 Risorse Umane

Il personale che l'appaltatore impegnerà nell'espletamento del Servizio deve evidenziare professionalità e disciplina.

Per garantire la qualità del Servizio, l'appaltatore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e formato.



In particolare, dovranno essere assicurati i requisiti fisici, morali e professionali tali da consentirgli di espletare correttamente le attività richieste.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti il Servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti ai Servizi;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice dei Servizi.

6.1.11 Attrezzature

L'appaltatore dovrà provvedere all'espletamento di tutte le attività previste per questo servizio utilizzando mezzi, attrezzature, prodotti in propria dotazione. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta, le caratteristiche tecniche dovranno essere perfettamente compatibili con l'uso delle strutture, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenuti in perfetto stato e dotati di tutti gli accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e terzi da eventuali infortuni, nonché dotati del contrassegno dell'appaltatore.

6.1.12 Determinazione del canone impianti tecnologici

Il canone annuo sarà determinato nel seguente modo:

- **Impianti elettrici:** moltiplicando il numero dei mq di superficie lorda complessiva della sede/sportello per il prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso.

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

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso

S_{mq} = superficie lorda complessiva espressa in mq

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Impianti elettrici*" sono riportate le superfici lorde complessive in mq per ogni sede/sportello.

- **Impianti idrico-sanitari:** moltiplicando il numero dei mq di superficie lorda complessiva della sede/sportello per il prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso.

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



Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso

S_{mq} = superficie lorda complessiva espressa in mq

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Impianto idrico-sanitario*" sono riportate le superfici lorde complessive in mq per ogni sede/sportello.

▪ **Impianto di climatizzazione:**

Il canone annuo sarà determinato moltiplicando il numero di kW di potenzialità installata e di kW di potenzialità delle unità di trattamento aria per i prezzi offerti in sede di gara al netto del ribasso.

$$C = \Sigma (kW_i * p_i) + \Sigma (kW_{uta} * p_{uta}) + (n * p_v)$$

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/kW/ p_i = prezzo unitario €/kW/anno offerto in sede di Gara al netto del ribasso anno offerto in sede di gara al netto del ribasso corrispondente alla fascia di potenza installata;

kW_i = potenza dell'impianto;

p_{uta} = prezzo unitario €/kW/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso corrispondente alla fascia di potenza dell'unità di trattamento aria;

kW_{uta} = potenza dell'unità di trattamento dell'unità in oggetto;

n = numero di ventilconvettori

p_v = prezzo unitario ventilconvettori offerto in sede di Gara al netto del ribasso.

- **Impianti elevatori:** moltiplicando il numero di impianti per il prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso.

$$C = p_i * n$$

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso

n = numero di impianti elevatori

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Impianti elevatori*" sono riportati il numero di impianti oggetto dell'appalto.

- **Impianti antincendio:** moltiplicando il numero dei dispositivi di protezione (idranti, estintori portatili, estintori carrellati, rivelatori di fumo e porte



tagliafuoco) per il prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso.

$$C = p_i * i + p_{ep} * ep + p_{ec} * ec + p_{rf} * rf + p_{pt} * pt$$

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso per la manutenzione degli idranti;

i = numero di idranti;

p_{ep} = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso per la manutenzione degli estintori portatili;

ep = numero di estintori portatili;

p_{ec} = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso per la manutenzione degli estintori carrellati;

ec = numero di estintori carrellati;

p_{rf} = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso per la manutenzione dei rivelatori di fumo;

rf = numero di rivelatori di fumo;

p_{pt} = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso per la manutenzione delle porte tagliafuoco;

pt = numero di porte tagliafuoco;

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Impianto antincendio*" sono riportati il numero di dispositivi di protezione antincendio presenti nelle sedi/sportelli oggetto dell'appalto.

6.1.12 Corrispettivo attività extra-canone

Il corrispettivo per le attività *extra-canone* sarà corrisposto sulla base del preventivo di spesa emesso dall'appaltatore ed approvato dall'Amministrazione.

6.2 Servizio di pulizia

Le operazioni di pulizia sono finalizzate ad assicurare il massimo *comfort* e le migliori condizioni di igiene, per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nei luoghi di lavoro oggetto del presente appalto.

Il servizio dovrà effettuarsi in conformità alle disposizioni riportate nell'Allegato 2 al Capitolato e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, materiali, macchinari previsti in ambito UE.

Il servizio comprende attività a canone ed *extra-canone*.



6.2.1 Attività a canone

Il canone comprende le seguenti attività:

- **pulizia giornaliera** degli ambienti da effettuarsi una o più volte al giorno in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni riportate nell'Allegato 2 al Capitolato;
- **pulizia periodica** degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, semestrale, ecc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni riportate nell'Allegato 2 al Capitolato;
- **presidio** presso la sede di Napoli via Bracco 20.

L'attività sarà fatturata mensilmente, salvo conguagli per eventuali:

- servizi non espletati per scioperi o interruzioni di servizio per cause di forza maggiore;
- penali per inosservanze applicate come più avanti specificato;
- prolungamenti dell'orario di servizio.

6.2.1.1 Linee guida generali per la conduzione del servizio di pulizia

Il servizio di pulizia sarà eseguito al termine della giornata lavorativa e dopo gli orari di chiusura degli sportelli, previo accordo scritto sull'orario effettivo con l'Amministrazione.

Alle persone addette all'espletamento del servizio di pulizia saranno consegnate le chiavi della sede/sportello.

La consegna delle chiavi deve avvenire mediante la sottoscrizione di un verbale. L'appaltatore, con la firma del contratto, rimane responsabile a tutti gli effetti sia della custodia, sia della conservazione delle chiavi, assumendosi tutti gli oneri conseguenti all'uso improprio delle stesse, alla loro perdita, sottrazione, deterioramento e/o mancata restituzione. In caso di avvicendamento e/o sostituzione del personale, l'appaltatore provvederà al passaggio delle chiavi e alla comunicazione dei nuovi nominativi al responsabile dell'Amministrazione.

In caso di smarrimento, furto, ecc. delle chiavi dovrà essere data immediata comunicazione al responsabile dell'Amministrazione.

In considerazione del fatto che gli edifici sono di pubblico utilizzo, e pertanto oggetto di costante verifica e controllo diretto del cittadino, il servizio deve essere effettuato con la massima cura ed a regola d'arte.

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili e arredi che risultino ingombri di carte e documentazione. È fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.

L'appaltatore, al termine degli interventi in tutti i locali oggetto del servizio, dovrà accertare lo spegnimento delle luci e la chiusura di tutte le porte, finestre, persiane e tapparelle presenti.



Durante lo svolgimento del servizio dovranno essere osservate, come disposto dal D.Lgs n. 81/08 del 09.04.08 (il "D.Lgs.81"), tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Dovranno, altresì, essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche nonché le disposizioni contenute nella legge n. 46/90 e s.m.i.

L'Amministrazione ha, inoltre, la possibilità di richiedere un incremento delle frequenze, rispetto alle attività previste dal presente documento, in tal caso l'appaltatore dovrà rendersi disponibile per eventuali richieste di prestazioni di carattere straordinario.

6.2.2 Attività extra-canone

Trattasi di interventi che, a giudizio del referente della sede/sportello, potranno essere commissionati all'appaltatore con frequenza maggiore rispetto a quella indicata nelle attività a canone, o di interventi che non rientrano tra quelli riportati nell'Allegato 2 al Capitolato.

Rientrano nelle attività *extra-canone*:

- i corpi illuminanti (lampadari, plafoniere, ecc.), i quadri elettrici, ecc;
- le eventuali insegne luminose;
- i locali segnati con indicazioni specifiche (chiuso, pericolo, ecc.);
- le centrali tecnologiche (termiche, climatizzazione, elettriche, ecc.). Non rientrano, in tale contesto, i locali attrezzati con apparecchiature telematiche che sono compresi nei luoghi di lavoro.

Gli interventi straordinari sono certificati tramite il rilascio di apposita "*scheda di intervento*".

6.2.3 Materiali ed attrezzature

L'appaltatore dovrà provvedere all'espletamento di tutte le attività previste questo servizio utilizzando mezzi, attrezzature, prodotti in propria dotazione. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta, le caratteristiche tecniche dovranno essere perfettamente compatibili con l'uso delle strutture, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato e dotate di tutti gli accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e terzi da eventuali infortuni, nonché dotate del contrassegno dell'appaltatore.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge. Nella scelta dei detergenti e dei disinfettanti non è consentito l'utilizzo di prodotti contenenti ammoniaca, ipoclorito, acidi forti ed altri prodotti che possono corrodere superfici. I detergenti non devono contenere coloranti, metalli pesanti, neomicina e formaldeide.



Il materiale e le attrezzature per svolgere il servizio sono a carico dell'appaltatore, che sarà responsabile della custodia.

Sono, altresì, a carico dell'appaltatore:

- la fornitura e la distribuzione di carta igienica;
- la fornitura e la distribuzione degli asciugamani in carta;
- la ricarica e l'eventuale fornitura degli apparecchi dosatori di sapone liquido.

Resta a carico dell'Amministrazione la fornitura di acqua e di energia elettrica necessarie all'espletamento del servizio.

6.2.4 Risorse Umane

L'appaltatore dovrà disporre di un organico sufficiente ed idoneo a garantire un ottimo espletamento del servizio.

Per garantire la qualità del servizio, l'appaltatore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio e dovrà essere consapevole dei locali in cui è tenuto ad operare.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti il servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti ai Servizi;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice dei Servizi.

6.2.5 Altre regole comportamentali

La pulizia dei locali riservati o comunque soggetti ad ingresso limitato, o controllato, sarà eseguita in orari da concordarsi con i referenti della sede/sportello.

Obbligo dell'appaltatore è l'utilizzo di scale, ponteggi o quant'altro necessario per lo svolgimento della prestazione.

L'appaltatore dovrà, altresì, rispondere *in toto* di eventuali contravvenzioni che il Corpo dei Vigili Urbani, o altre autorità preposte, dovessero notificare all'Amministrazione per la mancata rimozione materiale depositato sui marciapiedi antistanti l'ingresso, i quali dovranno risultare costantemente liberi e sgombri.

In caso di mancata o tardiva esecuzione dei Servizi, l'appaltatore è, altresì, ritenuto responsabile degli eventuali infortuni subiti da terzi e dovrà, pertanto, risarcire i danni, ritenendosi l'Amministrazione esonerata da ogni responsabilità, diretta o indiretta.

I rifiuti urbani derivanti dalla vuotatura dei cestini dovranno essere raccolti (previa verifica visiva della presenza di rifiuti non riconducibili alla categoria in discorso: ad



esempio parti di macchine contenitori con rifiuti speciali, ecc.) in sacchi neri di polietilene forniti dall'appaltatore e smaltiti utilizzando i contenitori esterni del servizio pubblico, dove esistenti e, comunque, secondo le direttive impartite dalle locali amministrazioni comunali per tipologia di rifiuto.

I rifiuti speciali non devono essere miscelati con quelli di cui al punto precedente ma smaltiti negli appositi contenitori interni.

6.2.6 Modalità di gestione degli interventi

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'appaltatore nella sede di Napoli, Via Bracco 20, ove è previsto il presidio, un locale dotato di una postazione di lavoro, dotata di apparecchiatura telefonica.

Detto presidio sarà operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle 18:30.

Il personale addetto interloquirà, principalmente, con il referente della sede.

Durante il presidio, inoltre, saranno effettuati - alle ore 11.00 ed alle ore 14.00 - n. 2 passaggi nei locali servizi igienici, verificando – con scrupolosità – che gli apparecchi dosatori di sapone, i contenitori di carta igienica e i dispensatori di carta asciugamani siano sempre forniti del previsto prodotto.

Detti passaggi dovranno essere, altresì, eseguiti nei seguenti locali: atrio, ingresso, ascensori, vano scale.

L'appaltatore sarà, inoltre, disponibile presso la sede ogni sabato, dalle ore 8,00 alle ore 14,00, per svolgere lavori di carattere periodico, segnalando eventuali malfunzionamenti rilevati.

Nelle sedi/sportelli ove non è previsto il presidio, la gestione degli interventi come sopra specificato sarà effettuata dagli operatori telefonici del servizio *call center* presso la sede aziendale dell'appaltatore.

Nell'Allegato 2 "*Servizio di Pulizia*" al Capitolato, è indicato, per ogni sede/sportello, oltre che la superficie lorda complessiva in mq, il numero di addetti al servizio, il numero di ore/giorno per ogni addetto ed il numero di ore/anno da effettuare per garantire la qualità del servizio.

6.2.7 Determinazione del canone

Il canone annuo sarà determinato nel seguente modo: moltiplicando il numero dei mq di superficie lorda complessiva della sede/sportello riportata nell'Allegato 2 "*Servizio di Pulizia*" per il prezzo unitario €/mq/mese offerto in sede di gara al netto del ribasso.

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



Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/mq/anno offerto in sede di gara al netto del ribasso

S_{mq} = superficie lorda complessiva espressa in mq

6.2.8 Corrispettivo attività extra-canone

Il corrispettivo per le attività *extra-canone* sarà determinato moltiplicando il numero delle ore straordinarie effettuate presso le sedi/sportelli per il prezzo orario €/h offerto in sede di gara al netto del ribasso.

Nell'Allegato 2 "*Servizio di Pulizia*" sono riportate, per ogni sede, il numero annuale massimo delle ore *extra-canone*.

6.3 SERVIZIO FACCHINAGGIO

Il servizio ha per oggetto l'esecuzione dei servizi di facchinaggio e di trasporto di colli fino a kg. 600 per singolo destinatario, per le sedi/sportelli dall'Amministrazione oggetto dell'appalto.

La prestazione include anche le attività inerenti i collegamenti territoriali tra le sedi dell'Amministrazione ed i rispettivi sportelli periferici.

Si specifica che le sedi/sportelli dove svolgere il servizio di facchinaggio sono indicati nell'Allegato n. 2 al Capitolato "*Servizio di facchinaggio*".

Le attività dovranno essere svolte con l'utilizzo di attrezzature ed automezzi messi a disposizione dall'appaltatore, in conformità alle disposizioni riportate nell'Allegato 2 al Capitolato tenendo conto, inoltre, di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza per il personale adibito alle operazioni.

Si riporta un elenco esemplificativo e non limitativo delle attività che potranno essere richieste:

- smontaggio, imballaggio e movimentazione di materiale di arredo (scrivanie, armadi, librerie, cassettiere, pareti divisorie, ecc.);
- imballaggio di *computer*, stampanti, fotocopiatrici, ecc.;
- movimentazione di macchine fotocopiatrici, *computer*, stampanti, ecc.;
- sistemazione di magazzini, arredi e materiali di consumo;
- sistemazione di archivi correnti, compreso l'imballaggio catalogato di faldoni e pratiche in genere;
- scarico e sistemazione in magazzino delle merci consegnate dai fornitori;
- trasporto di colli, di peso non superiore a 600 kg.
- quant'altro si dovesse ritenere necessario per il buon esito della prestazione.

L'appaltatore dovrà prendere visione dei materiali e delle attrezzature prima del prelievo e ne segnalerà ogni danno preesistente. Qualsiasi danno non segnalato sarà attribuito al trasporto.



L'orario di esecuzione delle attività ordinarie da espletarsi presso le sedi di: Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta e Isernia avrà inizio alle ore 8:30 di tutti i giorni lavorativi e si concluderà alle ore 13:30.

L'orario di esecuzione delle attività nei giorni lavorativi presso la sede di Napoli, via Bracco è di seguito specificato:

- n° 1 risorsa dalle ore 06,00 alle 14,00;
- n° 3 risorse dalle ore 08,30 alle ore 13,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Facchinaggio*" sono riportate, per ogni sede oggetto dell'appalto il numero di addetti, il numero di ore/giorno per addetto ed il numero delle ore complessive annue del servizio a canone.

6.3.1 Attività a canone

Nell'Allegato 2 al Capitolato sono riportate le prestazioni regolate da un canone mensile fisso.

L'attività sarà fatturata mensilmente, salvo conguagli per eventuali:

- servizi non espletati per scioperi o interruzioni di servizio per cause di forza maggiore;
- penali per inosservanze applicate come più avanti specificato;
- prolungamenti dell'orario di servizio.

6.3.1.1 Linee guida generali esecuzione servizio di facchinaggio

L'appaltatore, per l'espletamento delle prestazioni ordinarie, dovrà mettere a disposizione personale competente, attrezzature e mezzi idonei (furgoni, carrelli, scatole, contenitori, nastro adesivo, ecc.).

Le attrezzature e i macchinari devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le vigenti norme in materia di prevenzione infortuni.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale, l'appaltatore dovrà compilare un elenco in cui dovranno essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco dovrà essere sottoscritto da un incaricato dell'appaltatore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna, lo stesso elenco dovrà essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati dall'appaltatore.

L'appaltatore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art. 1693), per la perdita o l'avaria dei materiali trasportati ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni derivanti all'Amministrazione.



6.3.2 Attività extra-canone

Tutte le richieste di interventi di facchinaggio/trasporto, da espletarsi in orario diverso da quello previsto per le attività ordinarie giornaliere, nonché le spedizioni verso strutture esterne di colli di peso superiore a complessivi kg. 600 per singolo destinatario sono da considerarsi non comprese nel canone base mensile.

Gli interventi straordinari vengono certificati tramite il rilascio di apposita “*scheda di intervento*”.

Nell'Allegato 2 “*Servizio di Facchinaggio*” sono riportati, per ogni sede oggetto dell'appalto, il numero di addetti e il numero di ore extra-canone.

6.3.3 Risorse Umane

L'appaltatore dovrà disporre di un organico sufficiente ed idoneo a garantire un ottimo espletamento del servizio.

Per garantire la qualità del servizio, l'appaltatore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti il servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti ai Servizi;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice dei Servizi.

6.3.4 Determinazione del canone

Il canone annuo sarà determinato nel seguente modo: moltiplicando il numero di ore/anno da erogare per singola sede come riportato nell'Allegato 2 al Capitolato “*Servizio di facchinaggio*” per il prezzo unitario €/ora offerto in sede di Gara al netto del ribasso.

$$C = p_i * n$$

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/ora offerto in sede di gara al netto del ribasso

n = numero di ore/anno da erogare per singola sede come riportato nell'Allegato 2 al Capitolato “*Servizio di Facchinaggio*”



Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Facchinaggio*" è indicato, per ogni sede, il numero di addetti al servizio, il numero di ore/giorno per ogni addetto ed il numero di ore/anno da effettuare per garantire la qualità del servizio.

6.3.5 Corrispettivo attività extra-canone

Il corrispettivo per le attività *extra-canone* sarà determinato moltiplicando il numero delle ore straordinarie effettuate presso le sedi per il prezzo orario €/h offerto in sede di gara al netto del ribasso.

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Facchinaggio*" sono riportate per ogni sede il numero annuale delle ore *extra-canone*.

6.4 SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Il servizio riguarda gli aspetti generali del servizio di prima accoglienza e mansioni accessorie mediante l'impiego di personale non armato per le sedi/sportelli di cui all'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di prima accoglienza*".

Le attività dovranno essere svolte in conformità alle disposizioni riportate nell'Allegato 2 al Capitolato.

Si riporta nel seguito un elenco esemplificativo e non limitativo di attività che potranno essere richieste:

- servizio di *reception*;
- controllo e identificazione degli accessi;
- servizio di accoglienza dei contribuenti;
- informazioni ai contribuenti;
- attività generale di sicurezza e varie.

6.4.1 Attività a canone

Il corrispettivo delle prestazioni ordinarie riportate nell'Allegato 2 al Capitolato è regolato da un canone fisso.

L'attività sarà fatturata mensilmente, salvo conguagli per eventuali:

- servizi non espletati per scioperi o interruzioni di servizio per cause di forza maggiore;
- penali per inosservanze applicate come più avanti specificato;
- prolungamenti dell'orario di servizio.

6.4.1.1 Linee guida generali esecuzione servizio di portierato/prima accoglienza

Il servizio è previsto per tutti i giorni lavorativi dell'anno e dovrà essere effettuato normalmente nei seguenti giorni ed orari:



1. nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario 07:45 – 13:45;
2. nelle semifestività (vigilia ferragosto, vigilia Natale, vigilia Capodanno): orario 8:00 – 11:50.

In caso di sopravvenute esigenze di riorganizzazione della propria attività, l'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare i giorni e/o gli orari suddetti, dandone tempestiva comunicazione all'appaltatore.

L'Amministrazione segnalerà, per ciascuna sede/sportello, in quali giorni il servizio di portierato non dovrà essere effettuato.

L'appaltatore deve garantire la massima puntualità nell'esecuzione del servizio e la massima affidabilità dei propri incaricati, in considerazione delle caratteristiche del servizio e della tipologia di struttura in cui deve svolgere il servizio.

Tali incaricati devono:

- svolgere i compiti inerenti ai Servizi con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese con il pubblico dei contribuenti.

Eliminato: ;

6.4.2 Attività extra-canone

Oltre le previsioni indicate nell'Allegato 2 al Capitolato, potranno essere richiesti ulteriori servizi - remunerati a parte - ad esempio, prolungamento dell'orario di servizio per comprovata necessità dovuta al massiccio afflusso di contribuenti in corrispondenza di particolari scadenze di riscossione dei tributi. Tali prestazioni straordinarie saranno richieste, di volta in volta, formalmente dall'Amministrazione.

In tal caso, l'appaltatore dovrà prestare il servizio alle medesime condizioni economiche offerte in sede di gara.

Gli interventi straordinari sono certificati tramite il rilascio di apposita "scheda di intervento".

Nell'Allegato 2 al Capitolato "Servizio di Prima Accoglienza" sono riportate per ogni sede il numero annuale delle ore extra-canone.

6.4.3 Materiali ed attrezzature

Il servizio di prima accoglienza oggetto del Capitolato comprende, altresì, ad esclusiva cura e spese dell'appaltatore e per tutto il periodo di durata del contratto, le adeguate dotazioni di natura organizzativo-funzionale e strumentale, da fornire al proprio personale per l'esecuzione dei servizi previsti.

Al riguardo, l'appaltatore dovrà assicurare l'impiego di strumenti e attrezzature idonee per garantire la perfetta esecuzione del servizio.

Il personale dovrà essere munito di idonea divisa di riconoscimento per i periodi estivi/invernali, corredata di insegne e mostrine aziendali.



Inoltre, dovranno essere forniti mezzi di comunicazione (radio, telefoni cellulari, ecc.), al fine di permettere comunicazioni di servizio o relative ad esigenze di ricalzo, interventi del servizio di ronda, interventi dell'autorità ed eventuali esigenze di sostituzione dovute a malesseri o imprevisti, agli altri operatori presenti nella sede aziendale ed al proprio *Help-Desk*.

Detta attrezzatura deve essere ben visibile allo scopo di ingenerare nel pubblico la convinzione che l'addetto possa disporre efficacemente di rinforzo o assistenza in tempi rapidi.

6.4.4 Risorse Umane

Il personale che l'appaltatore impegnerà nell'espletamento del servizio di prima accoglienza deve evidenziare professionalità e disciplina.

Per garantire la qualità del servizio, l'appaltatore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e formato.

In particolare dovranno essere accertati i requisiti fisici, morali e professionali tali da consentirgli di espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per *personal computer* di videoscrittura, *browser* per *internet* e posta elettronica.

Successivamente, le risorse umane dovranno essere adeguatamente formate e periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti il servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti ai Servizi;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- avere cura della propria divisa, che dovrà essere sempre pulita e indossata tenendo ben in vista i contrassegni; è necessario che siano ben visibili le insegne e le mostrine aziendali;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice dei Servizi.

6.4.5 Help-Desk

Per l'operatività dei servizi di prima accoglienza e per la tutela dell'incolumità degli operatori impegnati nei medesimi e delle sedi/sportelli di cui all'Allegato 1, è necessario il funzionamento di un *Help-Desk* (centrale operativa) presso la sede dell'appaltatore.

Le procedure operative-esecutive, supportate da eventuali strumenti informatici devono essere organizzate con l'obiettivo di ottenere:



- semplicità e chiarezza dei compiti e delle responsabilità (indicazione di chi fa cosa);
- rapidità ed efficienza nei processi di adattamento alle dinamiche del contratto;
- efficacia nei processi di comunicazione tra l'*Help-Desk* e la sede/sportelli periferici in cui viene svolta l'attività di prima accoglienza;
- efficacia del coordinamento e del controllo per l'erogazione dei servizi e per la gestione del contratto.

6.4.6 Determinazione del canone

Il canone annuo verrà determinato moltiplicando il numero di ore/anno da erogare per singola sede/sportello come riportato nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Prima accoglienza*" per il prezzo unitario €/ora offerto in sede di gara al netto del ribasso.

$$C = p_i * n$$

Dove:

C = canone annuo

p_i = prezzo unitario €/ora offerto in sede di gara al netto del ribasso

n = numero di ore/anno da erogare per singola sede/sportello come riportato nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Prima accoglienza*".

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Prima accoglienza*", è indicato, per ogni sede, il numero di addetti al servizio, il numero di ore/giorno per ogni addetto ed il numero di ore/anno da effettuare per garantire la qualità del servizio.

6.4.7 Corrispettivo attività extra-canone

Il corrispettivo per le attività *extra*-canone sarà determinato moltiplicando il numero delle ore straordinarie effettuate presso le sedi per il prezzo orario €/h offerto in sede di gara al netto del ribasso.

Nell'Allegato 2 al Capitolato "*Servizio di Prima accoglienza*" sono riportate, per ogni sede, il numero massimo annuale delle ore *extra*-canone.

7. PREZZI DEI SERVIZI

Nell'allegato 3 "*Offerta economica*" al Disciplinare di Gara (il "Disciplinare") sono riportati i prezzi riferiti ai seguenti servizi:

- Prezzi per attività a canone;
- Listini per attività *extra*-canone;



I prezzi sono da considerarsi al netto di IVA e si riferiscono ad un arco temporale di un anno. Ciò significa che, annualmente, sarà applicato l'aggiornamento del canone in misura pari al 100% della variazione dell'indice dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati verificatesi nell'anno precedente.

Il primo aggiornamento sarà effettuato, su richiesta dell'appaltatore, dopo 12 mesi dalla stipula del contratto.

7.1 Prezzi per attività a canone

Nell'allegato 3 "*Offerta economica*" al Disciplinare sono riportati i prezzi a base d'asta su cui dovranno essere effettuati i ribassi.

7.2 Prezzi per attività extra-canone

Tutte le attività *extra-canone* riferite alle sedi/sportello saranno gestite mediante l'utilizzo della versione più recente dei seguenti listini:

- Prezziario dei Lavori Pubblici della Regione Campania (per sedi/sportelli ubicati nella Regione Campania);
- Prezziario della Regione Molise (per sedi/sportelli ubicati nella Regione Molise).

Agli importi delle singole voci di listino dovrà essere applicato il ribasso presentato in sede di offerta.

Qualora l'importo di una attività non fosse presente sul listino di riferimento, dovrà essere utilizzato l'importo dell'omologa attività rilevato sull'altro listino.

Nel caso in cui alcuni specifici materiali non siano presenti in alcuno dei due listini, sarà riconosciuto l'importo preventivamente approvato dall'Amministrazione.

Il corrispettivo per la manodopera sarà determinato dal costo in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento del contratto e alle disposizioni legislative/amministrative regolamentari, nonché ai listini ufficiali vigenti, a cui bisognerà aggiungere un importo del 26.50% calcolato sul costo della manodopera medesima, per tener conto dei costi generali e degli utili di impresa.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applicherà esclusivamente al 26.50 % di cui sopra.

8. CUSTOMER SATISFACTION – SANZIONI E PENALI

8.1 Manutenzione impianti tecnologici



Il controllo delle attività svolte dall'appaltatore sarà effettuato attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori fondamentali strettamente correlati agli *standard* di funzionalità:

1. **Rispetto degli *standard* di tempestività degli interventi (Indicatore T)**

Il primo indicatore di valutazione del livello di qualità del servizio reso è costituito dalla misurazione del tempo di intervento, misurato come il periodo di tempo intercorrente tra la richiesta di intervento veicolata dalla U.O. Tecnico-Sicurezza al *call center* dell'appaltatore, a causa di un'interruzione e/o malfunzionamento del servizio, e la chiusura dell' intervento effettuata dall'addetto dell'U.O. Tecnico-Sicurezza dopo la ricezione dal *call center* dell'avvenuto intervento.

L'orario della richiesta d'intervento è determinato in via automatica dal *software* (fornito dall'Amministrazione) all'atto dell'invio della richiesta al *call center*, mentre l'orario di chiusura è determinato in automatico al momento della chiusura del *ticket* da parte dell'operatore della U.O. Tecnico-Sicurezza.

L'indicatore è oggettivo ed aritmetico, calcolato, per ogni livello di priorità, come rapporto fra il numero di interventi con tempo minore di quello previsto dalla priorità assegnata ed il numero complessivo di interventi con medesimo livello di priorità.

L'indicatore globale varia da 0 a 1 rispettivamente nei casi di *"tutti gli interventi sono stati eseguiti oltre il tempo stabilito"* e *"nessun intervento è stato eseguito oltre i tempi stabiliti"*.

Tale valore, calcolato trimestralmente, deve essere coerente con gli SLA relativi alla priorità assegnata all'intervento da parte dell'operatore della U.O. Tecnico-Sicurezza sulla scorta della problematica fornita dall'utente e dall'urgenza della stessa.

T = n° interventi eseguiti nel rispetto dei tempi / n° interventi totali

Priorità = 1 e 2 => T >= 0.95

Priorità = 3 => T >= 0.90

Priorità = 4 e 5 => T >= 0.85

Relativamente alle priorità, si stabiliscono le seguenti penali:

Priorità 1 e 2

- **0.85 <= T < 0.95** diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- **0.70 <= T < 0.85** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **0.50 <= T < 0.70** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;



- $T < 50$ preavviso di disdetta;
- $T < 50$ per tre volte consecutive disdetta del contratto.

Priorità 3

- $0.80 \leq T < 0.90$ diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- $0.70 \leq T < 0.80$ applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- $0.50 \leq T < 0.70$ applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- $T < 50$ preavviso di disdetta;
- $T < 50$ per tre volte consecutive disdetta del contratto.

Priorità 4 e 5

- $0.75 \leq T < 0.85$ diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- $0.65 \leq T < 0.75$ applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto ;
- $0.50 \leq T < 0.65$ applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- $T < 50$ preavviso di disdetta;
- $T < 50$ per tre volte consecutive disdetta del contratto.

2. Analisi della capacità di risoluzione delle richieste d'intervento (Indicatore R)

Il secondo indicatore (R) analizza la capacità dell'appaltatore di risolvere esaustivamente e con soddisfazione dell'utente le richieste d'intervento: tiene conto della percentuale di ticket chiusi e rifiutati dall'utente che contesta la corretta soluzione del problema sul totale dei ticket aperti.

L'indicatore non prende in esame i *ticket* presi in carico dall'appaltatore che danno origine ad un intervento di manutenzione straordinaria.

È un parametro soggettivo (in quanto determinato da un giudizio di merito dell'utente) ed aritmetico, calcolato quale rapporto tra il numero di *ticket* rifiutati ed il numero totale di *ticket* chiusi in carico nel periodo di tempo considerato.

L'indicatore globale varia da 0 a 1, rispettivamente nei casi di *"tutti gli interventi sono stati eseguiti correttamente"* e *"nessun intervento eseguito correttamente"*.

Tale valore, calcolato trimestralmente, deve essere coerente con gli SLA relativi alla priorità assegnata all'intervento stesso secondo la seguente equazione:



$R = (\text{n}^\circ \text{ interventi ripetuti} / \text{n}^\circ \text{ interventi totali})$

Priorità = 1 e 2	=>	$R \leq 0.25$
Priorità = 3	=>	$R \leq 0.30$
Priorità = 4 e 5	=>	$R \leq 0.35$

Relativamente alle priorità si stabiliscono le seguenti penali:

Priorità 1 e 2

- **$0.25 < R \leq 0.30$** diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- **$0.30 < R \leq 0.50$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.50 < R \leq 0.70$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.70 < R \leq 0.90$** preavviso di disdetta;
- **$0.90 < R \leq 1$** per tre volte consecutive disdetta del contratto.

Priorità 3

- **$0.30 < R \leq 0.35$** diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- **$0.35 < R \leq 0.50$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.50 < R \leq 0.70$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.70 < R \leq 0.90$** preavviso di disdetta;
- **$0.90 < R \leq 1$** per tre volte consecutive disdetta del contratto.

Priorità 4 e 5

- **$0.35 < R \leq 0.40$** diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- **$0.40 < R \leq 0.50$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.50 < R \leq 0.70$** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **$0.70 < R \leq 0.90$** preavviso di disdetta;
- **$0.90 < R \leq 1$** per tre volte consecutive disdetta del contratto.



3 Rispetto dell'esecuzione del Piano di manutenzione (Indicatore C)

Il terzo indicatore (C) misura la completa esecuzione del Piano di manutenzione.

Il Piano di manutenzione è caricato nella procedura informatica.

La procedura, sulla base del Piano di manutenzione, mette a disposizione dei *report* sintetici riportanti le operazioni da eseguire, per ogni categoria di intervento, con le relative periodicità previste.

L'appaltatore ha l'obbligo, entro 7 (sette) giorni dalla data di esecuzione della visita di manutenzione, di comunicare l'avvenuta esecuzione all'addetto dell'U.O. Tecnico-Sicurezza, che provvederà alla chiusura del *ticket*.

La procedura verifica l'esecuzione, nei tempi stabiliti, di tutte le visite previste dal Piano di manutenzione.

L'indicatore globale di prestazione di manutenzione programmata (C) varia da 0 a 1, rispettivamente nei casi di "*nessuna visita eseguita*" e "*tutte le visite eseguite*".

$$C = \text{n° interventi effettuati} / \text{n° interventi generati dal programma manutentivo}$$

Il valore del parametro C è misurato semestralmente e deve essere :

$$C \geq 98 \%$$

- **0.85 ≤ C < 0.98** diffuse inadempienze – comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- **0.70 ≤ R < 0.85** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **0.50 ≤ R < 0.70** applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile relativo allo specifico impianto;
- **T < 50** preavviso di disdetta;
- **T < 50** per tre volte consecutive disdetta del contratto.

Inoltre, sono previste le seguenti penali:

- € 200,00 per comportamenti indecorosi, sgarbati o irrispettosi;
- € 200,00 per divise in disordine o non pulite, per mancata cura dell'ordine e igiene personale;
- nella sede di Napoli, Via Bracco 20, ove è previsto il presidio, € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione delle risorse in caso di malattia /ferie.

Qualora l'appaltatore non esegua, o si rifiuti di eseguire, le attività di cui all'Allegato 2 al Capitolato, l'Amministrazione potrà ricorrere a terzi, addebitando a titolo di penale all'appaltatore i costi sostenuti.



Non saranno applicate sanzioni per causa di forza maggiore, ossia quelle provocate da eventi imprevedibili ed eccezionali per i quali l'appaltatore non abbia trascurato le normali ed ordinarie regole precauzionali, ivi compresi gli scioperi del personale dell'appaltatore proclamati in sede nazionale o locale, con esclusione degli scioperi limitati all'ambito aziendale.

8.2 Servizio di Pulizia

In caso di constatate deficienze nell'esecuzione quotidiana e periodica del servizio secondo l'esclusivo insindacabile giudizio dell'Amministrazione, l'appaltatore provvederà all'immediata esecuzione delle opere omesse o inesattamente eseguite consentendo all'Amministrazione di applicare una riduzione sul corrispettivo proporzionalmente all'entità del servizio non eseguito o erroneamente eseguito rispetto al corrispettivo dovuto per le prestazioni globali.

Qualora l'appaltatore non provveda in merito, è facoltà dell'Amministrazione fare eseguire le prestazioni oggetto di contestazione ad altra impresa, compensando le spese sostenute in sede di pagamento delle successive fatture mensili dell'appaltatore.

Non saranno applicate sanzioni per causa di forza maggiore, ossia quelle provocate da eventi imprevedibili ed eccezionali per i quali l'appaltatore non abbia trascurato le normali ed ordinarie regole precauzionali, ivi compresi gli scioperi del personale dell'appaltatore proclamati in sede nazionale o locale, con esclusione degli scioperi limitati all'ambito aziendale.

Il presente appalto, relativamente al servizio di pulizia prevede, inoltre, un sistema di misurazione della *"Customer Satisfaction"* da parte dell'Amministrazione relativamente all'esecuzione del servizio, sulla base di schede di valutazione quotidiane, settimanali e mensili.

La misurazione della qualità è effettuata dai referenti delle sedi/sportelli sulla base di una scheda giornaliera/settimanale per singola sede/sportello, ad eccezione della sede di Napoli, Via Bracco 20, per la quale saranno elaborate dagli addetti al servizio di portierato/reception n° 12 schede riferite ai singoli piani dell'edificio (dal piano 4° al piano 15°).

Ogni scheda dà luogo ad un punteggio variabile da 1 a 5. Tale punteggio è rilevato in base al numero di mancate prestazioni rilevate su ogni scheda con riferimento alla prevista frequenza.

I punteggi vengono così assegnati:

- Scheda mensile :

- | | |
|--|----------|
| ▪ fino ad un massimo di n. 10 omissioni: | punti 5; |
| ▪ da n. 11 a n. 15 omissioni: | punti 4; |
| ▪ da n. 16 a n. 25 omissioni: | punti 3; |
| ▪ da n. 26 a n. 35 omissioni: | punti 2; |
| ▪ oltre n. 35 omissioni: | punti 1. |



- Scheda giornaliera/settimanale:

- fino ad un massimo di n. 3 omissioni: punti 5;
- da n. 4 a n. 5 omissioni: punti 4;
- da n. 6 a n. 8 omissioni: punti 3;
- da n. 9 a n. 12 omissioni: punti 2;
- oltre n. 13 omissioni: punti 1.

La media dei punteggi delle schede di rilevazione costituisce l'indice medio di qualità mensile (rilevato a cura dell'Amministrazione) dal quale si azionano i seguenti eventi:

- indice di qualità uguale a 5: servizio conforme alle aspettative dell'utente;
- indice di qualità uguale a 4: diffuse inadempienze – comunicazione all'Appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- indice di qualità uguale a 3: applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile;
- indice di qualità uguale a 2: applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile;
- indice di qualità uguale a 1: risoluzione del contratto;
- indice di qualità uguale a 3 rilevato per n. 3 (tre) volte consecutive: preavviso di disdetta”;
- indice di qualità uguale a 2 rilevato per n. 2 (due) volte consecutive: “risoluzione del contratto relativamente al servizio di pulizia”.

Ove, dalla media dei punteggi, dovessero risultare numeri decimali, si procederà ad effettuare gli arrotondamenti di seguito indicati:

- se la cifra decimale ottenuta è pari o superiore a 5, il punteggio è aumentato di una unità (es. 3,5 o 3,6 = 4);
- se la cifra decimale ottenuta è inferiore a 5, il punteggio resta invariato (es. 3,4 = 3).

Inoltre, sono previste le seguenti penali:

- € 200,00 per comportamenti indecorosi, sgarbati o irrispettosi;
- € 200,00 per divise in disordine o non pulite, per mancata cura dell'ordine e igiene personale;
- € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione delle risorse in caso di malattia /ferie
- Nella sede di Napoli Via Bracco 20 , ove è previsto il presidio, gli interventi richiesti dalla U.O. Tecnico-Sicurezza dovranno essere approntati entro e non oltre 1 ora dalla richiesta, pena l'applicazione di una penale pari ad € 100,00 (cento,00) per ogni ora o frazione di ora di ritardo nell'intervento medesimo.

8.3 Servizio di Facchinaggio



Qualora l'appaltatore non esegua o si rifiuti di eseguire le attività di cui all'Allegato 2 del Capitolato, l'Amministrazione potrà ricorrere a terzi, addebitando a titolo di penale all'appaltatore i costi sostenuti.

Non saranno applicate sanzioni per causa di forza maggiore, ossia quelle provocate da eventi imprevedibili ed eccezionali per i quali l'appaltatore non abbia trascurato le normali ed ordinarie regole precauzionali, ivi compresi gli scioperi del personale dell'appaltatore proclamati in sede nazionale o locale, con esclusione degli scioperi limitati all'ambito aziendale.

Ai fini dell'applicazione delle penali, con riferimento alle prestazioni descritte nell'Allegato 2 al Capitolato, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari a:

- € 40,00 per ogni ora di ritardo relativamente ad ogni prestazione richiesta e non eseguita nei tempi e nei modi stabiliti;
- € 60,00 per ogni ora di ritardo rispetto all'orario lavorativo definito nel Capitolato;
- € 200,00 per comportamenti indecorosi, sgarbati o irrispettosi;
- € 200,00 per divise in disordine o non pulite, per mancata cura dell'ordine e igiene personale;
- € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione delle risorse in caso di malattia /ferie.

Mensilmente, il referente della sede esprimerà un giudizio sulla qualità ed efficacia del servizio erogato secondo la seguente scala:

- Soddisfacente (+1)
- Mediocre (0)
- Non soddisfacente (-1)

Trimestralmente, verrà calcolata la media aritmetica dei giudizi espressi; tale valore dovrà tendere ad 1 e, comunque, non dovrà essere inferiore a 0.75.

Valori inferiori determineranno l'applicazione delle seguenti penali:

- da 0.51 a 0.75 diffuse inadempienze, comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- da 0.25 a 0.50 applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile;
- da 0 a 0.24 applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile;

La rilevazione per tre volte consecutive di un indice compreso tra 0.25 e 0.50 determinerà la comunicazione di preavviso di disdetta.



La rilevazione per due volte consecutive di un indice compreso tra 0 e 0.24 determinerà la comunicazione di risoluzione del contratto relativamente allo specifico servizio di facchinaggio.

8.4 Servizio di prima accoglienza

Qualora l'appaltatore non esegua o si rifiuti di eseguire le attività di cui all'Allegato 2 al Capitolato, l'Amministrazione potrà ricorrere a terzi, addebitando, a titolo di penale, all'appaltatore i costi sostenuti.

Non saranno applicate sanzioni per causa di forza maggiore, ossia quelle provocate da eventi imprevedibili ed eccezionali per i quali l'appaltatore non abbia trascurato le normali ed ordinarie regole precauzionali, ivi compresi gli scioperi del personale dell'appaltatore proclamati in sede nazionale o locale, con esclusione degli scioperi limitati all'ambito aziendale.

Ai fini dell'applicazione delle penali, con riferimento alle prestazioni descritte nell'Allegato 2 al Capitolato, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari a:

- € 60,00 per ogni ora di ritardo dall'inizio del servizio rispetto all'orario lavorativo definito nel Capitolato;
- € 100, 00 per aver fornito informazioni non previste dal Capitolato. Si ricorda che le uniche informazioni consentite sono quelle in ordine ai contenuti della “*Guida del Contribuente*” , agli orari di ufficio, all'articolazione degli uffici nei piani, alle modalità di accesso alle casse e l'indicazione dei canali attraverso i quali i contribuenti possono ottenere informazioni: sportello informazioni, sito *web*, numero verde. È assolutamente vietato fornire informazioni tecniche attinenti l'imposizione e la riscossione dei tributi. Tal informazioni possono essere rese solo da personale dipendente;
- € 200,00 per utilizzo improprio degli impianti aziendali (ad esempio: utilizzo improprio delle apparecchiature telefoniche aziendali, dell'impianto eliminacode, dell'impianto di climatizzazione e/o di illuminazione,...);
- € 200,00 per comportamenti indecorosi, sgarbati o irrispettosi;
- € 200,00 per divise in disordine o non pulite, per mancata cura dell'ordine e igiene personale;
- € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione delle risorse in caso di malattia /ferie.

Mensilmente, il referente della sede esprimerà un giudizio sulla qualità ed efficacia del servizio erogato secondo la seguente scala:

- Soddisfacente (+1)
- Mediocre (0)



- Non soddisfacente (-1)

Trimestralmente, sarà calcolata la media aritmetica dei giudizi espressi. Tale valore dovrà tendere ad 1 e, comunque, non dovrà essere inferiore a 0.75.

Valori inferiori determineranno l'applicazione delle seguenti penali:

- da 0.51 a 0.75 diffuse inadempienze, comunicazione all'appaltatore di invito a migliorare la qualità del servizio;
- da 0.25 a 0.50 applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 5% del canone mensile;
- da 0 a 0.24 applicazione, previa debita comunicazione, di una penale pari al 10% del canone mensile.

La rilevazione per tre volte consecutive di un indice compreso tra 0.25 e 0.50 determinerà la comunicazione di preavviso di disdetta.

La rilevazione per due volte consecutive di un indice compreso tra 0 e 0.24 determinerà la comunicazione di risoluzione del contratto relativamente allo specifico servizio di prima accoglienza.

8.5 Altre penali

- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del *call center* di cui all'art. 6.1.7.5 del Capitolato;
- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del sistema informativo/informatico fornito dall'Amministrazione;
- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nell'espletamento del sopralluogo iniziale al fine di acquisire una profonda conoscenza degli immobili gestiti in appalto e predisporre il Piano di manutenzione di cui all'art. 5.1 del Capitolato;
- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nella presentazione del Piano di manutenzione di cui all'art. 5.1 del Capitolato;
- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nella presentazione trimestrale degli aggiornamenti al Piano di manutenzione di cui all'art. 5.1 del Capitolato;
- € 250,00 per ogni giorno di ritardo nell'inizio della erogazione dei Servizi oggetto del Capitolato;
- € 100,00 per ogni giorno di ritardo nel sopralluogo in caso di priorità 1 e 2;
- € 80,00 per ogni giorno di ritardo nel sopralluogo in caso di priorità 3;
- € 60,00 per ogni giorno di ritardo nel sopralluogo in caso di priorità 4 e 5;
- € 100,00 per ogni giorno di ritardo nel sopralluogo in caso di reperibilità.