Data di pubblicazione: *20/09/2018*
Nome allegato: *All. 2 - Specifiche integrative al Capitolato Tecnico.pdf*
CIG: *7552160F92 (LOTTO 1); 7552225539 (LOTTO 2); 7552237F1D (LOTTO 3); 7552259149 (LOTTO 4); 7552311C2F (LOTTO 5);*
Nome procedura: *Indizione gara attraverso SDAPA per i servizi di pulizia, disinfestazione, raccolta e smaltimento rifiuti speciali, facchinaggio interno per le sedi del Piemonte e Valle d'Aosta e fornitura di materiale igienico sanitario per i servizi igienici della Direzione Regionale della Valle d'Aosta.*

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Regionale Piemonte e Valle d'Aosta

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri

SPECIFICHE INTEGRATIVE AL CAPITOLATO TECNICO

Procedura da svolgersi mediante il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento del "Servizio di pulizia, igiene ambientale e servizi connessi di ausiliariato" degli immobili delle Direzioni regionali Piemonte e Valle d'Aosta dell'INPS

Sommario

1. Glossario 4

2. Premessa 6

3. Lotti e luogo di esecuzione dei servizi 6

4. Durata dell'appalto 7

5. Oggetto dell'Appalto 9

6. Servizio di Pulizia 10

6.1 Modalità di esecuzione 12

6.2 Specifiche tecniche del servizio di Pulizia 15

6.3 Modalità di remunerazione delle attività 20

7. Servizio di disinfestazione 20

7.1 Attività ordinaria 21

7.2 Attività straordinaria 24

7.3 Modalità di esecuzione 25

7.4 Modalità di remunerazione 26

8. Servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali 27

8.1 Attività previste 28

8.2 Attività straordinarie 31

8.3 Specifiche del servizio 31

8.4 Modalità di remunerazione 33

9. Servizio di facchinaggio interno 34

9.1 Modalità di esecuzione 35

9.2 Modalità di remunerazione 37

10. Servizio accessorio di fornitura di materiale igienico sanitario per i servizi igienici della Direzione Regionale Valle d'Aosta 38

10.1 Oggetto 35

10.2 Consegna e installazione delle apparecchiature 44

10.3 Resi per merci non conformi 46

10.4 Modalità di remunerarione delle attività 46

11 Sopralluogo preliminare 46

12. Verbale di Consegna 47

13. Strutture dedicate al servizio 48

14. Processo autorizzativo delle attività 53

15. I servizi gestionali 54

16. Valutazione e controllo dei livelli di servizio 66

16.1 Servizio di pulizia 66

16.2 Servizio di facchinaggio interno 71

16.3 Servizio di disinfestazione 72

16.4 Servizio di raccolta e smaltimenti rifiuti speciali 72

16.5 Valutazione del livello di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto 72

16.6 Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti 73

17. Servizio di reportistica 74

18. Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali 75

19. Verbale di riconsegna e passaggio di consegne alla scadenza del contratto 76

1. Glossario

TERMINI	DEFINIZIONI
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, ecc.).
Attività Ordinarie	Attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza
Attività Integrative	Attività, relative ai Servizi Operativi, che consentono di aumentare la frequenza delle Attività Ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.
Attività Aggiuntive	Attività, relative ai Servizi Operativi non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.
Attività Straordinarie	Attività programmabili e non, relative ai Servizi Operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Ordinarie, nonché le Attività Integrative e Aggiuntive dei Servizi richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura.
Contratto	Il contratto stipulato, per ciascun lotto, tra l'Inps e il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A.	Organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016
Extra Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie e comunque tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie, Attività Integrative ed Attività Aggiuntive richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico tenuto conto dei ribassi proposti dal Fornitore in fase di offerta
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario del singolo lotto dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore delle Stazioni Appaltanti, le attività previste nel Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nelle Schede Tecniche
Piano Operativo delle Attività (POA)	Documento redatto dal Fornitore quale programma trimestrale, su base giornaliera, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante
Servizi Opzionali	Ulteriori Servizi Operativi ordinabili dalle Stazioni Appaltanti rispetto al Servizio di Pulizia e servizi di ausiliariato, quali il Servizio di Disinfestazione e il Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali
Servizi Gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi

TERMINI	DEFINIZIONI
Servizi Operativi	Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, ausiliariato e i Servizi Opzionali
Superficie netta	Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati
Verbale di Consegna	Il verbale redatto dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico
Verbale di Controllo	Elaborato, predisposto dal Fornitore, da consegnare trimestralmente al Direttore dell'esecuzione del contratto, che si ottiene integrando il Piano Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel trimestre immediatamente precedente
Istituto	Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che ha pubblicato l'Appalto Specifico, cioè l'Inps - Istituto Nazionale Previdenza Sociale, nella sua veste di soggetto pubblico che affida il Contratto all'Operatore Economico individuato mediante la presente procedura
Responsabile unico del procedimento (RUP)	L'esponente dell'Istituto cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del Contratto previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti
Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC)	L'esponente della Stazione Appaltante del quale il responsabile unico del procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione del Contratto e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del Contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione del Contratto congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento
Responsabile del Servizio	La figura nominata dalla Stazione Appaltante, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. La funzione di Responsabile del Servizio è svolta dal DEC
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della Stazione Appaltante, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche

2. Premessa

Per Servizi di Pulizia, disinfestazione, smaltimento rifiuti speciali e relativi servizi accessori si intendono tutte le attività volte ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili delle Direzioni regionali Piemonte e Valle d'Aosta dell'INPS, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine dell'Istituto.

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (D.Lgs. 81/2008, che ha abrogato il DPR 547/55 e s.m.i.), nonché le disposizioni contenute nel D.Lgs. 37/2008 e s.m.i.

Per la gestione dei rifiuti rientranti nel Servizio di Pulizia dovranno altresì essere rispettate le indicazioni contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.

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

3. Lotto e luogo di esecuzione dei servizi

Il presente appalto è suddiviso in n. **5** lotti geografici in funzione degli immobili delle Direzioni regionali Piemonte e Valle D'Aosta dell'Istituto dislocati sul territorio del Piemonte e Valle D'Aosta. In particolare:

numero Lotto	identificativo immobile	numero immobile	descrizione Lotto	
Lotto 1	TO 8180	1	Direzione Regionale Torino	Via Arcivescovado 9 - 10121 Torino
	TO 8100	2	Torino	Via XX Settembre, 34 - 10121 Torino
	TO 8177	3	To Nizza	Via Nizza, 362/10 - 10127 Torino
	TO 8103	4	To Nord	C.so G. Cesare 290 - 10154 Torino
	TO 8196	5	Ciriè	Via Robaronzino 4 - 100073 Ciriè (TO)
	TO 8106	6	Collegno	C.so francia 45 - 10093 Collegno (TO)
	TO 8194	7	Bussoleno	via del Traforo 62 - 10055 Bussoleno (TO)
	TO 8102	8	Ivrea	Piazza Lamarmora 15 - 10015 Ivrea (TO)
	TO 8190	9	Rivarolo	C.so Indipendenza 53 - 10086 Rivarolo (TO)
	TO 8101	10	Moncalieri	Via Montenero 21-23 - 10024 Moncalieri (TO)
	TO 8195	11	Carmagnola	Piazza Martiri 22 - 10022 Carmagnola (TO)
	TO 8192	12	Chieri	Piazza Cavour 6 - 10023 Chieri (TO)
	TO 8105	13	Pinerolo	viale Kennedy 5 - 10064 Pinerolo (TO)
	TO 8191	14	Orbassano	Via Rivalta 14 - 10043 Orbassano (TO)
	TO 8172	15	Ag. San Paolo Torino	Via Millio 41 - 10141 Torino
Lotto 2	BI 8901	16	Biella	via Tripoli 14 - 13900 Biella (BI)
	NO 5200	17	Novara	C.so della Vittoria 8 - 28100 Novara (NO)
	VB 5290	18	Gravellona Toce	C.so Marconi 99 - 28883 Gravellona TOCE (VCO)
	VC 8900	19	Vercelli	Piazza Zumaglini 10 - 13100 Vercelli (VC)
	VC 8990	20	Borgosesia	Viale Varallo 147 - 13011 Borgosesia (VC)
Lotto 3	CN 2700	21	Cuneo	C.so santorre di santarosa 15 - 12100 Cuneo
	CN 2791	22	Alba	C.so Europa 5 12051 Alba (CN)
	CN 2792	23	Mondovì	C.so Vittorio Veneto 17 H - 12048 Mondovì (CN)
	CN 2790	24	Saluzzo	Piazza Via Vittime di Brescia 1 - 12037 Saluzzo (CN)
Lotto 4	AL 0200	25	Alessandria	Via Morbelli 34 - 15100 Alessandria
	AL 0291	26	Aqui Terme	Via Alessandria 15 - 15011 Aqui Terme (AL)
	AL 0290	27	Casale Monferrato	Str. Statale Casale-Asti 2/M - 15033 Casale Monf. (AL)
	AL 0292	28	Novi Ligure	Via Boscomarengo 13 - 15067 Novi Ligure (AL)
	AT 0700	29	Asti	C.so Rosselli 22 - 14100 Asti (AT)
	AT 0790	30	Nizza Monferrato	Piazza Martiri di Alessandria 3 - 14049 Nizza Monf. (AT)
Lotto 5	AO 0480	31	Aosta	C.so Battaglione Aosta 39 - 11100 Aosta (AO)
	AO 0490	32	Verres	Via Circonvallazione 163 - 11029 Verres (AO)

4. Durata dell'appalto

Il presente appalto avrà una durata di 48 (quarantotto) mesi, naturali e consecutivi, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 mesi per un importo pari a Euro **€ 1.832.523,93**, IVA esclusa.

Segue la descrizione dei cinque Lotti con l'indicazione dell''importo complessivo suddiviso per ognuno di essi.

- ✓ **Lotto 1** descrizione:

numero Lotto	identificativo immobile	numero immobile	descrizione Lotto	
Lotto 1	TO 8180	1	Direzione Regionale Torino	Via Arcivescovado 9 - 10121 Torino
	TO 8100	2	Torino	Via XX Settembre, 34 - 10121 Torino
	TO 8177	3	To Nizza	Via Nizza, 362/10 - 10127 Torino
	TO 8103	4	To Nord	C.so G. Cesare 290 - 10154 Torino
	TO 8196	5	Ciriè	Via Robaronzino 4 - 100073 Ciriè (TO)
	TO 8106	6	Collegno	C.so francia 45 - 10093 Collegno (TO)
	TO 8194	7	Bussoleno	via del Traforo 62 - 10055 Bussoleno (TO)
	TO 8102	8	Ivrea	Piazza Lamarmora 15 - 10015 Ivrea (TO)
	TO 8190	9	Rivarolo	C.so Indipendenza 53 - 10086 Rivarolo (TO)
	TO 8101	10	Moncalieri	Via Montenero 21-23 - 10024 Moncalieri (TO)
	TO 8195	11	Carmagnola	Piazza Martiri 22 - 10022 Carmagnola (TO)
	TO 8192	12	Chieri	Piazza Cavour 6 - 10023 Chieri (TO)
	TO 8105	13	Pinerolo	viale Kennedy 5 - 10064 Pinerolo (TO)
	TO 8191	14	Orbassano	Via Rivalta 14 - 10043 Orbassano (TO)
	TO 8172	15	Ag. San Paolo Torino	Via Millio 41 - 10141 Torino

Lotto 1 importo per 12 mesi **€ 877.289,70**;

- ✓ **Lotto 2** descrizione:

Lotto 2	BI 8901	16	Biella	via Tripoli 14 - 13900 Biella (BI)
	NO 5200	17	Novara	C.so della Vittoria 8 - 28100 Novara (NO)
	VB 5290	18	Gravellona Toce	C.so Marconi 99 - 28883 Gravellona TOCE (VCO)
	VC 8900	19	Vercelli	Piazza Zumaglini 10 - 13100 Vercelli (VC)
	VC 8990	20	Borgosesia	Viale Varallo 147 - 13011 Borgosesia (VC)

Lotto 2 importo per 12 mesi **€ 395.049,18**;

- ✓ **Lotto 3** descrizione:

Lotto 3	CN 2700	21	Cuneo	C.so santorre di santarosa 15 - 12100 Cuneo
	CN 2791	22	Alba	C.so Europa 5 12051 Alba (CN)
	CN 2792	23	Mondovì	C.so Vittorio Veneto 17 H - 12048 Mondovì (CN)
	CN 2790	24	Saluzzo	Piazza Via Vittime di Brescia 1 - 12037 Saluzzo (CN)

Lotto 3 importo per 12 mesi **€ 211.561,40**;

- ✓ **Lotto 4** descrizione:

Lotto 4	AL 0200	25	Alessandria	Via Morbelli 34 - 15100 Alessandria
	AL 0291	26	Aqui Terme	Via Alessandria 15 - 15011 Aqui Terme (AL)
	AL 0290	27	Casale Monferrato	Str. Statale Casale-Asti 2/M - 15033 Casale Monf. (AL)
	AL 0292	28	Novi Ligure	Via Boscomarengo 13 - 15067 Novi Ligure (AL)
	AT 0700	29	Asti	C.so Rosselli 22 - 14100 Asti (AT)
	AT 0790	30	Nizza Monferrato	Piazza Martiri di Alessandria 3 - 14049 Nizza Monf. (AT)

Lotto 4 importo per 12 mesi € **237.067,53;**

- ✓ **Lotto 5** descrizione:

Lotto 5	AO 0480	31	Aosta	C.so Battaglione Aosta 39 - 11100 Aosta (AO)
	AO 0490	32	Verres	Via Circonvallazione 163 - 11029 Verres (AO)

Lotto 5 importo per 12 mesi € **111.556,12**;

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

La Stazione Appaltante si riserva, in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione interna, di prorogare il Servizio alla scadenza del Contratto, nella misura massima di 12 (dodici) mesi e per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice e con le forme e le modalità definite nel Contratto.

5. Oggetto dell'Appalto

L'appalto specifico ha ad oggetto la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale e dei servizi connessi di ausiliariato per gli immobili in uso a qualunque titolo alle Direzioni regionali del Piemonte e Valle d'Aosta dell'INPS.

Sono compresi nell'oggetto dell'appalto i seguenti servizi e forniture:

- ✓ Pulizia;
- ✓ Disinfestazione;
- ✓ Raccolta e smaltimento rifiuti speciali;
- ✓ Facchinaggio interno;

- ✓ Fornitura di materiale igienico sanitario per i servizi igienici della Direzione regionale Valle d'Aosta.

Tali servizi sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra canone.

Sono altresì inclusi i **Servizi Gestionali** di cui al successivo paragrafo 16:

- ✓ Sopralluogo, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- ✓ Gestione delle Attività Straordinarie;
- ✓ Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- ✓ Gestione del Call Center.

Le prestazioni dell'appalto qui disciplinato si uniformano ai criteri ambientali minimi vigenti e tra questi, in particolare, a quelli per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 24 maggio 2012, pubblicato sulla G.U. del 20 giugno 2012, n. 142), per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 13 febbraio 2014, pubblicato sulla G.U. del 11 marzo 2014, n. 58) e per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 18 ottobre 2016, pubblicato sulla G.U. del G.U. 9 novembre 2016, n. 262).

6. Servizio di Pulizia

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

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- ✓ **Attività Ordinarie**, costituite da attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;
- ✓ **Attività straordinarie**, costituite da attività programmabili e non, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento. Tali attività saranno remunerate mediante l'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante.

Attività ordinarie

Nella tabella seguente vengono individuate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire, che comprendono:

AREE OMOGENEE	AMBIENTI COSTITUENTI LE AREE OMOGENEE
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici
Area tipo 2 – Spazi connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, …
Area tipo 3 – Servizi igienici	Bagni, antibagni, infermerie, spogliatoi, …
Area tipo 4 – Aree tecniche	Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, …
Area tipo 15 – Aree esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche…

Nei documenti allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Calcolo superfici totali – Lotto 5 frequenza attività servizio di pulizia) sono riportate, per ogni area omogenea, le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio con le relative frequenze e prezzi unitari, che saranno oggetto di ribasso in sede di gara.

A titolo esemplificativo, si precisa che, nei casi di frequenze trimestrali (3M), quadrimestrali (4M), semestrali (6M), il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari a 4 volte/anno, 3 volte/anno, 2 volte/anno. Nei casi di frequenze del tipo S, S/2 ed S/3 il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari ad una volta/settimana, 2 volte/settimana e 3 volte/settimana. In ogni caso tali interventi dovranno aver luogo in giorni e fasce orarie da concordare con l'Istituto.

Le attività ordinarie giornaliere si intendono erogate per 5 giorni a settimana.

Il servizio di pulizia consiste nella pulizia di locali ed arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese di Pulizia e nell'osservanza delle

normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

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

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.

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico, per ogni lotto in cui concorre, da applicare su tutti i prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee.

Attività straordinarie

Ai fini della **remunerazione attraverso Extra Canone** delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto, la Stazione Appaltante ha indicato, in via presuntiva, l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole **attività straordinarie** svolte dal Fornitore saranno remunerate mediante **corrispettivo euro/ora** e, ove presente, mediante **tariffa €/mq come ribassati in sede di gara**. Il costo della manodopera sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative cui si aggiunge un importo percentuale pari al 28,70%, afferente a tutti gli altri costi e spese necessarie all'esecuzione dell'appalto e dall'utile d'impresa, calcolato sul costo della manodopera di cui sopra. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 28,70% di cui sopra.

Ad esempio, se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo euro\ora da utilizzare sarà pari a:

P = CM + [CM x 0,287 x (1- 0,1)].

6.1 Modalità di esecuzione

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività svolte nei locali interessati. E' cura del DEC

comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Operativo delle Attività (POA); il DEC si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Si ricorda, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel POA. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel POA.

Il servizio è articolato in relazione a:

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

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE. Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere conformi a quanto previsto dai Regolamenti 665/2013 e 666/2013 della Commissione, qualora applicabili.

Resta inteso che, qualora, in corso di contratto, sia richiesta la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "**detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale**", i **costi per il nolo di tali attrezzature, che saranno remunerati mediante extra canone, sono a carico della Stazione Appaltante** ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore sarà determinato mediante il Prezziario DEI di riferimento aggiornato all'ultima versione disponibile, al netto del ribasso offerto in sede di gara. Qualora la voce di costo non fosse presente sul prezziario DEI, si farà riferimento al Prezziario edito dalla Camera di

Commercio di Torino sul quale verrà applicata la medesima percentuale di sconto offerta in sede di gara.

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

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

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

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi delle aree omogenee "uffici", "aule didattiche" e "biblioteche e sale di lettura" 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.

Il servizio di pulizia deve essere integrato della fornitura di materiale igienico – sanitario e relativi dispenser in comodato d'uso gratuito, come più dettagliatamente descritto nel paragrafo 11 del presente documento.

Il Fornitore deve inoltre fornire idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dai Comuni interessati dal servizio e deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con la Stazione Appaltante, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri di cui agli allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Calcolo superfici totali – Lotti 1 2 3 4 frequenza attività servizio di pulizia) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Calcolo superfici totali – Lotto 5 frequenza attività servizio di pulizia). Tali contenitori rimarranno in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale.

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

E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dalla Stazione Appaltante per la spolveratura a secco di opere artistiche. Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine della Stazione Appaltante.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

6.2 Specifiche tecniche del servizio di Pulizia

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di attività, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- ✓ la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- ✓ la detersione e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- ✓ la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- ✓ la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- ✓ la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco; deve essere effettuata mediante mono spazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- ✓ la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti; in alternativa utilizzare il sistema *Bonnet* (mono spazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);

- ✓ la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- ✓ la detersione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- ✓ la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- ✓ il controllo di chiusini e caditoie con pulizia e rimozione delle ostruzioni all'imboccatura degli stessi;
- ✓ al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone.; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- ✓ la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- ✓ la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo. Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Servizio di pulizia" adottati con DM 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web del Ministero dell'Ambiente).

In particolare:

- ✓ i **prodotti per l'igiene** quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del CAM "Servizio di pulizia" adottato con il DM 24 maggio 2012. Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico con le seguenti modalità:

- l'offerente deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, presunti conformi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A del suddetto CAM, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del CAM.

  Successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel, dovrà presentare un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi;

✓ i **prodotti disinfettanti** devono essere autorizzati dal Ministero della salute:

- come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998 e .s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n …;
- come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Prodotto biocida e Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n ….

I **prodotti disinfettanti** devono essere inoltre conformi al paragrafo 6.2 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico con le seguenti modalità:

- il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle

schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.

Successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti.

- ✓ i **prodotti diversi da quelli descritti nei punti precedenti**, utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate, smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati superconcentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del "CAM Servizio di pulizia", "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.), "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori ecc.) e detergenti superconcentrati multiuso, dei detergenti superconcentrati per servizi sanitari, dei detergenti superconcentrati per la pulizia di finestre".

I detergenti superconcentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti superconcentrati si intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato con le seguenti modalità:

- il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.

- per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare al primo POA anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni;
- successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti.

✓ con **riferimento alla fornitura di prodotti di carta tessuto** (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso ecc.), deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta.

L'offerente deve fornire una lista completa dei prodotti in carta tessuto che si impegna a fornire riportando produttore e nome commerciale del prodotto.

Successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per i prodotti in carta-tessuto, non in possesso dell'Ecolabel Europeo, presunti conformi, è tenuto a fornire alla Stazione Appaltante le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante. È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica della Stazione Appaltante).

Il Fornitore deve produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati per le esigenze di sanificazione e detergenza (e per altri scopi, per esempio ceratura delle superfici) durante il periodo di riferimento, indicando per ciascun prodotto, produttore e nome commerciale del prodotto, quantità di prodotto utilizzata. La relazione deve essere accompagnata da opportune prove documentali, su richiesta della Stazione Appaltante.

6.3 Modalità di remunerazione delle attività

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un **Canone** per le Attività Ordinarie richieste dalla Stazione Appaltante in fase di indizione della procedura. Le Attività Straordinarie richieste dalla Staziona Appaltante in corso di esecuzione e non già in fase di indizione della procedura verranno remunerate ricorrendo all'**Extra Canone**, **entro un massimale complessivo pari a € 279.210,16 di cui:**

- ✓ **Lotto 1 per € 135.094,08**
- ✓ **Lotto 2 per € 51.700,96**
- ✓ **Lotto 3 per € 34.910,52**
- ✓ **Lotto 4 per € 37.815,32**
- ✓ **Lotto 5 per € 19.689,28**

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

- ✓ qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione dell'immobile/gruppo di immobili o parte di esso;
- ✓ qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle aree omogenee per cui si possiede già un prezzo unitario offerto;
- ✓ qualora l'Istituto intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7;
- ✓ qualora vi siano variazioni nella consistenze a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta.

7. Servizio di disinfestazione

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

Dovranno essere eseguite, su richiesta della Stazione Appaltante, le seguenti tipologie di attività:

1. Derattizzazione;
2. Disinfestazione da blatte;
3. Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi (aree interne ed esterne);
4. Disinfestazione da mosche;

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

Nei documenti allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Disinfestazione-Disinfestazione straordinaria), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2", (Disinfestazione-Disinfestazione straordinaria) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Disinfestazione-Disinfestazione straordinaria) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Disinfestazione-Disinfestazione straordinaria) "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Disinfestazione-Disinfestazione straordinaria) sono riportate le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio di disinfestazione con i prezzi unitari, che saranno oggetto di ribasso in sede di gara.

7.1 Attività ordinaria

Di seguito vengono riportate le specifiche delle attività ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti. La periodicità e la stagionalità degli interventi è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e nel seguito dettagliate.

Specifiche dell'attività di derattizzazione

- ✓ **Ispezione:**

Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di muridi e ratti all'interno degli immobili secondo le norme di "*rat proofing*". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

- ✓ **Installazione contenitori esca e trappole:**

I contenitori esca dovranno essere realizzati in plastica stampata robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori dovranno essere inaccessibili a bambini e ad animali "no target". Dovranno essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza

offerti in comodato d'uso all'amministrazione. I contenitori dovranno essere segnalati e numerati ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'Istituto. Le esche dovranno essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori. Le trappole al collante o meccaniche saranno idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole dovranno essere segnalate e numerate, riportate su apposita mappa fornita dall'ente. **Il servizio di monitoraggio dovrà essere effettuato con cadenza mensile**. I contenitori e le trappole dovranno essere installate presso tutti gli ambienti in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, delle mense, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti. Negli spazi interessati saranno compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

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

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

- ✓ **Controllo e Monitoraggio:**

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

Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte

- ✓ **Ispezione:**

Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili da artropodi infestanti secondo le norme di "*pest proofing*". A seguito del sopralluogo il Fornitore dovrà illustrare quanto emerso dell'ispezione in una relazione che illustrerà inoltre le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

- ✓ **Installazione trappole:**

Applicazione di trappole a collante con feromoni o attrattivi alimentari, che dovranno essere segnalate e numerate ed indicati in una apposita mappa fornita in copia all'amministrazione. Attività da eseguirsi in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini;

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

- ✓ **Controllo e monitoraggio blatte**

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

Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti (pulci/formiche) e altri artropodi (zecche)

- ✓ **Istallazione trappole e esche:**

Gli interventi dovranno essere effettuati fornendo all'Amministrazione esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

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

Specifiche dell'attività di disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi

- ✓ **Interventi antilarvali:**

Applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di *bacillus thuringensis israeliensis* – regolatori di crescita *diflubenzuron, pyriproxyfen* da eseguirsi nella **stagione tra marzo e settembre** con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini;

- ✓ **Interventi adulticida:**

Da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o Piretroidi (Flowable) o in formulazione a base acqua con **cadenza mensile da giugno a ottobre**.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da mosche

- ✓ **Fornitura in comodato d'uso di trappole costituite da lampade moschicide a luce u.v. munite di tubi fluorescenti e piastre collanti:**

Le trappole dovranno essere fornite, istallate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con il DEC. Le trappole saranno numerate e riportate in pianta.

NB: Dovrà essere istallata almeno una lampada per una superficie di 60 mq;

- ✓ **Controllo lampade e sostituzione collante:**

Il Controllo e la sostituzione dei collanti dovrà essere effettuato con **cadenza mensile**.

Attività di trattamento deterrente da rettili

- ✓ **Deposizione di desabituante:**

L'attività deve essere eseguita unicamente negli spazi esterni all'edificio tramite prodotto granulare. Il prodotto costituisce una barriera olfattiva per allontanare i rettili e deve essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono previsti due interventi nel periodo primaverile/estivo.

7.2 Attività straordinaria

Nel seguito vengono specificati gli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione.

Intervento di derattizzazione con rodenticidi

Se dalle attività ordinaria di controllo risulterà che le esche sono state mangiate o ci saranno catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pelletts. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato. I p.m.c dovranno contenere bromadiolone, brodifacoum, etc.

Dovranno essere eseguiti **3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro** con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Disinfestazione – bonifica da blatte

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

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

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

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

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

Disinfestazione – bonifica da mosche

Solo nel caso in cui l'infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c. a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi flowable o base acqua. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione delle esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

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

Solo nel caso in cui la infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi flowable o base acqua.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

7.3 Modalità di esecuzione

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte. Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, dovrà essere fornito all'Istituto la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione dovrà essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i pmc utilizzati,

i p.a utilizzati, il lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

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

Durante lo svolgimento dei lavori dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i. In generale, tutte le operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Istituto.

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

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze. Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal DEC, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del DEC.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività. Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

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

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato e/o su segnalazione del DEC.

7.4 Modalità di remunerazione

Le **attività ordinarie** sono remunerate attraverso un **canone mensile** determinato in funzione di:

- ✓ attività da svolgere;
- ✓ superfici degli ambienti interessati;

- ✓ prezzi unitari ribassati in fase di confronto concorrenziale.

Le **Attività Straordinarie** sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo **Extra Canone entro un massimale complessivo pari a € 82.606,16 di cui:**

- ✓ **Lotto 1 per € 40.913,60**
- ✓ **Lotto 2 per € 17.861,48**
- ✓ **Lotto 3 per € 9.413,04**
- ✓ **Lotto 4 per € 10.388,56**
- ✓ **Lotto 5 per € 4.029,48**

Le singole **attività straordinarie** svolte dal Fornitore saranno remunerate a misura mediante i prezzi unitari indicati negli allegati "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1", ("Disinfestazione straordinaria") "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2", ("Disinfestazione straordinaria") "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3", ("Disinfestazione straordinaria") "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4", ("Disinfestazione straordinaria") "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5", ("Disinfestazione straordinaria"), **ribassati in fase di confronto concorrenziale**.

8. Servizio di raccolta e smaltimento rifiuti speciali

Il presente servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il trattamento (smaltimento definitivo o al recupero) presso strutture autorizzate dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti da parte dell'Istituto da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente documento.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

- ✓ fornitura di contenitori ed etichette a norma di legge per le singole tipologie di rifiuti speciali prodotti dall'Istituto;
- ✓ raccolta dei rifiuti speciali prodotti;
- ✓ trasporto dei rifiuti speciali tramite l'impiego di personale e automezzi specificatamente autorizzati;
- ✓ conferimento dei rifiuti speciali effettuato obbligatoriamente presso impianti autorizzati al trattamento (recupero e/o smaltimento) dei rifiuti speciali

effettuato secondo la normativa vigente, in relazione alla specifica natura dei rifiuti.

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

Nell'esecuzione del servizio dovranno essere pertanto indicati:

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

La tipologia di rifiuti, il quantitativo annuo da smaltire e i relativi prezzi unitari oggetto di ribasso in sede di offerta economica, è rappresentato all'interno di ciascuno dei file "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Rifiuti speciali),"Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Rifiuti speciali). Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto.

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

8.1 Attività previste

Le Attività previste comprendono il ritiro, il trasporto e lo smaltimento delle tipologie di rifiuti speciali indicati negli allegati menzionati al precedente paragrafo 8.

In particolare rientrano tra le predette attività:

- ✓ Fornitura e distribuzione contenitori;
- ✓ Confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto;

- ✓ Smaltimento dei rifiuti;
- ✓ Assistenza all'Istituto.

Fornitura e distribuzione contenitori

Dovranno essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità necessarie in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dai Comuni di riferimento dalle regioni Piemonte e Valle d'Aosta. I contenitori devono essere, compresi nelle seguenti tipologie:

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

Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Istituto alla scadenza contrattuale.

Tali contenitori dovranno essere etichettati secondo la normativa vigente, riportando la scritta con il nome del rifiuto che contengono e distribuiti presso gli immobili di riferimento per ogni lotto.

Tale servizio è da intendersi comprensivo del noleggio dei contenitori per l'area di deposito temporaneo compresi tra le seguenti tipologie:

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

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

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

Il Fornitore coordinandosi con il DEC deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

Il Fornitore dovrà inoltre supportare il DEC stesso per l'aggiornamento delle procedure interne in relazione alla movimentazione, sia quella interna che in zone di deposito temporaneo, preventivamente alla fase di trasporto rifiuti.

Confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto

Il Fornitore deve provvedere al ritiro su chiamata secondo un calendario concordato con l'appaltante.

Il Fornitore provvede a confezionare correttamente i contenitori dei rifiuti prodotti ed a pesarli con strumenti di misura omologati in contraddittorio con l'Amministrazione, alla compilazione del registro di carico e scarico ed a caricarli sugli automezzi. Provvede, inoltre, alla compilazione del formulario di trasporto rifiuti consegnandone copia all'Istituto e supportandola nella compilazione del registro di carico e scarico secondo quanto prescritto dal D.lgs. n. 152/2006. Il Fornitore terrà conto, inoltre, di applicabilità e scadenze indicate dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016, n.78 e s.m.i. che prevede un sistema di tracciabilità dei rifiuti non più basato su registri e formulario, obbligandosi al rispetto delle disposizioni previste e a supportare l'Istituto negli adempimenti di competenza.

I costi di trasporto si intendono compresi nei prezzi unitari di cui agli allegati "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Rifiuti speciali),"Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Rifiuti speciali), ribassati in sede di gara e il servizio dovrà essere eseguito con automezzi e personale messi a disposizione dal Fornitore.

Il personale del Fornitore, impegnato di volta in volta nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti prodotti dalla Stazione Appaltante, non deve essere inferiore a due unità per ogni automezzo. Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito, ove occorra, di Certificato di Formazione Professionale ADR (patentino ADR) ex D.lgs. 35/2010.

Smaltimento dei rifiuti

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

8.2 Attività straordinarie

Ogni tipo di Attività di cui al punto 8 sarà remunerata ricorrendo all'**Extra Canone** all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai **ribassi offerti** dal Fornitore **in sede di confronto concorrenziale**:

- ✓ raccolta e conferimento a smaltimento delle quantità eccedenti rispetto a quelle previste in fase di indizione della procedura e inserite nel primo POA, con riferimento ai prezzi unitari definiti in sede di offerta per le tipologie di rifiuti di cui agli allegati "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Rifiuti speciali),"Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Rifiuti speciali);
- ✓ raccolta e conferimento a smaltimento di tipologie di rifiuti non previste nel servizio approvato dall'Istituto stesso nel POA ma comprese tra quelle indicate negli allegati ""Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Rifiuti speciali),"Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Rifiuti speciali).

8.3 Specifiche del servizio

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività. Il Fornitore si assume le responsabilità previste da Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati.

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

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi devono essere prelevati dai depositi temporanei in base alla normativa vigente.

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

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D.Lgs n. 152/2006. Il fornitore, qualora previsto, dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte negli stabili di riferimento del Lotto di competenza al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate dai Comuni ove sono stanziate le sedi degli uffici INPS inserite nei vari Lotti oggetto di gara.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. n. 152/2006 e dal D.M. 30 marzo 2016 - SISTRI - e s.m.i.

Il Fornitore deve rilasciare all'Istituto, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, il Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

Nel rispetto di applicabilità e scadenze previste dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016 s.m.i., il formulario di identificazione dei rifiuti è sostituito dalla Scheda Sistri. La scheda completa deve essere trasmessa dal gestore dell'impianto di recupero e smaltimento all'Istituto.

Si sottolinea che il Fornitore si fa carico di tutti gli oneri derivanti dall'adempimento della normativa nazionale di riferimento (cfr D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. e D.M. 30 30 marzo 2016 - SISTRI - e s.m.i.).

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

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal D.Lgs. n. 81/2008 s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Inoltre devono essere rispettate le disposizioni previste dagli articoli 217 e seguenti del D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i per quanto riguarda la gestione degli imballaggi e, con riferimento all'eventuale attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 20 novembre 2008, n. 188 e s.m.i. in merito all'attuazione della direttiva 2006/66/CE concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti.

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

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

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

8.4 Modalità di remunerazione

Il Fornitore è chiamato a fare un ribasso sul prezzo unitario €/kg.

Tale ribasso sarà applicato anche ai prezzi unitari relativi alle prestazioni di natura straordinaria.

Le **Attività Straordinarie** sono remunerate a misura attraverso la corresponsione di un corrispettivo **Extra Canone**, stanziato dalla Stazione Appaltante, nella **misura massima complessiva di € 22.811,37 di cui:**

- ✓ **Lotto 1 per € 10.355,58**
- ✓ **Lotto 2 per € 4.617,44**
- ✓ **Lotto 3 per € 2.648,30**
- ✓ **Lotto 4 per € 3.622,20**
- ✓ **Lotto 5 per € 1.567,85**

Le singole attività svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i **prezzi unitari** di cui agli allegati "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 2" (Rifiuti speciali),"Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 3" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 4" (Rifiuti speciali), "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 5" (Rifiuti speciali) **ribassati in fase di confronto concorrenziale**, alle quantità erogate.

9. Servizio di facchinaggio interno

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste, generi alimentari e di arredi e attrezzature d'ufficio (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.), dotazioni d'ufficio, apparecchiature elettroniche (es. PC, tastiere, stampanti, fotocopiatori, scanner, ecc.) e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di attività richiesta. Tale movimentazione dovrà svolgersi all'interno dello stesso immobile, ovvero tra gli immobili appartenenti al medesimo lotto.

Resta inteso che, prima del trasporto, le apparecchiature elettroniche devono risultare scollegate da prese elettriche e cavi di rete.

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'Istituto, in funzione delle richieste e di prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e può essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili delle Direzioni regionali del Piemonte e Valle d'Aosta appartenenti al medesimo lotto.

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- ✓ organizzazione del trasporto di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche e arredi;
- ✓ imballo del contenuto degli arredi;
- ✓ prelevamento di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche e arredi;
- ✓ riallocazione degli stessi all'interno delle aree omogenee dell'immobile indicate dal DEC;
- ✓ assistenza e coordinamento delle movimentazioni.

La fornitura del materiale da imballaggio (scatole, nastro per imballaggio, ecc.) è a carico dell'appaltatore che dovrà anche garantire la disponibilità di carrelli manuali, piccola utensileria, scale e tutte le necessarie attrezzature per eseguire in modo proficuo le attività, tenendo conto di ogni possibile interferenza che potrebbe crearsi (portata del pavimento, modalità di accesso ai locali, ascensori, ecc.).

Tali attrezzature devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

I tempi e le modalità saranno concordate, mediante Piano Operativo delle Attività, tra Fornitore e Stazione Appaltante, in funzione delle specifiche peculiarità richieste dalla Stazione Appaltante.

All'interno dei singoli Piani Operativi delle Attività, eseguito dal Fornitore di concerto con il DEC, verranno individuate le specifiche degli orari e delle attività che dovrà rispettare il personale addetto ai servizi di facchinaggio interno.

Sono da considerarsi **straordinarie** tutte le attività del servizio che non sono programmabili essendo connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità (ad esempio, la movimentazione massiva di suppellettili in caso di eventi straordinari quali ad esempio l'esecuzione di manutenzioni straordinarie, ecc.).

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta della Stazione Appaltante e devono essere eseguite esclusivamente mediante il processo stabilito nel successivo paragrafo 15.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dalla Stazione Appaltante.

9.1 Modalità di esecuzione

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano Operativo delle Attività.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- ✓ indossare un abbigliamento adeguato;
- ✓ dovrà essere dotato di attrezzature da lavoro conformi alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in relazione alla specifica tipologia del servizio reso (scarpe antinfortunistiche, guanti da lavoro, caschi protettivi, carrelli per il trasporto carichi ecc.);
- ✓ dovrà essere di assoluta fiducia, garantendo la necessaria riservatezza nell'espletamento dei compiti assegnati;
- ✓ esprimersi correttamente in lingua italiana;
- ✓ mostrare il tesserino di riconoscimento;

- ✓ essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- ✓ non fumare durante l'orario di lavoro.

Le attività di smontaggio e rimontaggio dovranno essere prestata a regola d'arte ed in modo tale da preservare i beni da smontare da danni ai materiali (abrasioni, rotture, ecc.) e smarrimenti delle parti ed ai rivestimenti che li compongono.

Le operazioni potranno comprendere, ove necessario, ai fini dell'imballaggio, facchinaggio e trasporto, lo smontaggio di viti, bulloni, ganci, cerniere, serrature, maniglie, cablaggi, ecc. che dovranno essere accuratamente riposte e conservate in appositi involucri da accludere agli imballi relativi agli oggetti cui appartengono. Sono comprese nel servizio e pertanto effettuate dal personale in carico (operai) tutte le operazioni di confezionamento/inscatolamento di minuteria, documentazione e materiale cartaceo, libri e riviste, suppellettili, materiale di cancelleria e oggetti contenibili in cartoni e di archivi e biblioteche.

- ✓ La collocazione a destinazione del materiale relativo ad archivi e biblioteche deve avvenire nel rispetto del medesimo ordine di classificazione e posizionamento preesistente, salve le eventuali diverse disposizioni date in loco dalla Stazione Appaltante.
- ✓ Il rimontaggio dovrà essere effettuato impiegando correttamente tutti i componenti degli arredi ed oggetti in precedenza smontati.

Il posizionamento degli arredi e di tutti gli oggetti trasportati/traslocati dovrà essere conforme alle indicazioni della Stazione Appaltante e, comunque, essere svolto in modo tale che gli arredi e gli oggetti posizionati non costituiscano pericolo attuale e prospettico per l'incolumità del personale presente negli uffici e gli ambienti.

- ✓ Al fornitore è fatto obbligo di segnalare qualsiasi rischio concernente il verificarsi di eventi a persone e/o cose negli uffici e negli ambienti in cui sono riposizionati gli arredi e gli oggetti.
- ✓ Effettuato il trasporto dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche nella stanza di destinazione, il fornitore dovrà provvedere al disimballo e all'asporto di tutti gli imballaggi. La riconnessione dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche sarà eseguita a cura del personale individuato dalla Stazione appaltante. Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo, ecc) è a carico dell'appaltatore.

9.2 Modalità di remunerazione

Le **attività ordinarie** sono remunerate attraverso un **canone mensile**.

Tale canone è calcolato sulla base dei prezzi unitari (oggetto di ribasso in sede di gara) e delle caratteristiche del servizio come indicate negli allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A_Dettaglio immobili e quantità_Lotto 1 -2-3-4-5-",

Le **attività straordinarie,** sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo **Extra Canone entro un massimale complessivo di € 563.671,68 di cui**:

- ✓ **Lotto 1 per € 256.214,40**
- ✓ **Lotto 2 per € 153.728,64**
- ✓ **Lotto 3 per € 51.242,88**
- ✓ **Lotto 4 per € 76.864,32**
- ✓ **Lotto 5 per € 25.621,44**

sulla base di prezzi unitari (€/ora) della manodopera **ribassati in sede di gara**

Tale costo della manodopera sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative cui si aggiunge un importo percentuale pari al 28,70%, afferente a tutti gli altri costi e spese necessarie all'esecuzione dell'appalto e dall'utile d'impresa, calcolato sul costo della manodopera di cui sopra. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 28,70% di cui sopra.

Ad esempio, se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo euro\ora da utilizzare sarà pari a:

P = CM + [CM x 0,287 x (1- 0,1)].

10. Servizio accessorio di fornitura di materiale igienico sanitario per i servizi igienici della Direzione Regionale della Valle d'Aosta

10.1 Oggetto

Il Fornitore deve garantire la **fornitura continuativa**, presso i servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario, nel corso dei 48 mesi di durata contrattuale.

Sulla base della scadenza degli attuali affidamenti, **la fornitura** dovrà essere eseguita con le seguenti decorrenze (di seguito, anche "Avvio della fornitura"):

- fornitura di asciugamani a rotolo e carta igienica: dalla stipula del contratto e in ogni caso non prima del 2 ottobre 2018;

- fornitura di sapone liquido, veline copri water e sacchetti igienici: dalla stipula del contratto e in ogni caso non prima del 2 ottobre 2018;

Sulla base dei fabbisogni e dei consumi storici, la quantità di materiale igienico necessaria è presuntivamente quantificata come segue:

Lotto 5

- ✓ rotoli di carta asciugamani a strappo: **58** al mese circa;
- ✓ carta igienica: **280** al mese circa;
- ✓ cartucce di sapone liquido: **13** al mese circa;
- ✓ veline copri water: **1100** al mese circa;
- ✓ sacchetti igienici femminili: **210** al mese circa;

A decorrere dall'Avvio della fornitura, l'Operatore aggiudicatario dovrà inoltre fornire in comodato d'uso gratuito i relativi apparecchi distributori nel numero di seguito indicato, senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante e procedere alla disinstallazione dei distributori attualmente in uso ai fini della restituzione e ritiro degli stessi da parte dei fornitori uscenti.

Lotto 5

- ✓ n. 29 dispenser di sapone;
- ✓ n. 29 distributori di rotoli di carta asciugamani a strappo;
- ✓ n. 29 apparecchi distributori di carta igienica;
- ✓ n. 29 distributori di veline copri water;

- ✓ n. 16 distributori di sacchetti igienici femminili;

Il Fornitore dovrà inoltre fornire idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dall'Istituto e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

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

L'Operatore aggiudicatario di ciascun lotto dovrà garantire l'installazione dei sopra indicati apparecchi distributori presso i locali delle relative sedi della Direzione regionale Valle d'Aosta e il corretto funzionamento, entro e non oltre 7 giorni dall'**Avvio della fornitura**.

La fornitura del materiale e la relativa installazione delle apparecchiature dovrà essere effettuata senza arrecare disagio all'utenza e quindi previo accordo con il Direttore dell'esecuzione del contratto.

Superato tale termine, l'eventuale sostituzione o riparazione di apparecchiature difettose o comunque non funzionanti dovrà essere effettuata entro 48 ore dalla richiesta pervenuta in capo all'Operatore da parte della Stazione Appaltante salvo l'applicazione di penali di cui all'art. 14 dello Schema di Contratto. Tale servizio di assistenza e manutenzione relativa alle apparecchiature dovrà essere garantita per l'intero periodo della fornitura, senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

I distributori si intendono di proprietà del fornitore che li mette a disposizione dell'Istituto in comodato d'uso gratuito per il periodo di 48 mesi.

Tale servizio accessorio è, inoltre, comprensivo di:

- ✓ disinstallazione dei distributori attualmente in uso ai fini della restituzione e ritiro degli stessi da parte dei fornitori uscenti;
- ✓ installazione dei distributori;
- ✓ manutenzione ed eventuale sostituzione dei distributori non funzionanti per tutta la durata contrattuale, pari a mesi 48.

L'appaltatore dovrà, senza alcun onere aggiuntivo, provvedere alla eliminazione di imperfezioni e guasti che si verificassero, anche a seguito del normale utilizzo dei distributori.

Il materiale di consumo offerto dal fornitore dovrà essere idoneo per l'utilizzo dei suddetti distributori e dovrà corrispondere, così come i distributori, ai parametri di seguito specificati e tutti i prodotti dovranno essere conformi alla normativa CE e alle direttive del Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, D.Lgs. 81/2008 ed essere nuovi di fabbrica.

I **dispenser distributori di rotoli di carta a strappo asciugamani** devono rispondere alle seguenti caratteristiche tecniche:

- ✓ marca: QTS o similare;
- ✓ codice articolo produttore: 8400 o similare;
- ✓ capacità: diametro max 20 cm;
- ✓ lunghezza del foglio tagliato: 27 cm;
- ✓ sistema di erogazione: manuale;
- ✓ peso netto: 2,7 Kg.

I **rotoli di carta a strappo asciugamani** devono rispondere alle seguenti caratteristiche tecniche:

- ✓ materiale: pura cellulosa;
- ✓ grammatura (g/mq per velo): 17;
- ✓ colore: bianco;
- ✓ numero veli: 3;
- ✓ diametro massimo rotolo (mm): 192;
- ✓ dimensione strappi (LxA) [mm]:214x215;
- ✓ numero di strappi: 470;
- ✓ diametro animella (mm): 50;
- ✓ lunghezza rotolo (m): 100;
- ✓ finitura: goffrata.

I **dispenser distributori di carta igienica** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere installabili a parete;
- ✓ prevedere l'utilizzo di rotoli di carta igienica;
- ✓ prevedere l'estrazione interna della carta igienica;
- ✓ essere dotati di chiusura a chiave per la sostituzione del rotolo;
- ✓ avere un diametro minimo del perno 50 mm;
- ✓ avere una capacità per un rotolo di diametro di almeno 300 mm;
- ✓ consentire il controllo visivo del consumo (es. mediante un indicatore di consumo, mediante involucro trasparente).

La **carta igienica** deve rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere prodotti in ovatta cellulosa;
- ✓ avere una lunghezza del rotolo non inferiore a 200 metri;
- ✓ essere composta da 2 veli;
- ✓ avere una finitura liscia e il colore bianco;
- ✓ essere priva di sbiancante ottico;
- ✓ essere completamente idrosolubile - longitudinale ad umido -;
- ✓ essere completamente idrosolubile - trasversale ad umido -;
- ✓ essere confezionata in scatoloni di cartone o di altro materiale di confezionamento merce, contenenti non meno di sei rotoli;
- ✓ essere utilizzati mediante distributori con strappo centrale.

I **dispenser distributori di sapone** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere installabile a parete;
- ✓ distributori di sapone in ABS mod. SIC con sistema a cartuccia da 750 ml;
- ✓ prodotti in materiale resistente alla corrosione;
- ✓ di facile ricarica;

- ✓ dotato di un sistema di monitoraggio di consumo;
- ✓ dotato di una chiusura a chiave per la sostituzione della cartuccia;
- ✓ erogazione spray;
- ✓ sistema anti sgocciolamento;

Le **cartucce di sapone** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ cartucce di sapone liquido a PH neutro da 750 ml cadauna;
- ✓ composizione: SLES, Polimeri, Cocamide DEA, Profumo, Tetrasodium Edta, coloranti, acqua;
- ✓ aspetto: crema;
- ✓ densità a 20°C: 1035 g/l;
- ✓ viscosità: 2000 cps+/-200;
- ✓ PH diluito 10%: 6,5 – 7,00;
- ✓ solubilità: miscibile con acqua;
- ✓ infiammabilità: non infiammabile.

I **dispenser distributori di veline copri water** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere installabile a parete / a colonna;
- ✓ prodotto in materiale ABS o equivalente;
- ✓ avere una capacità di ricarica una scatola di non meno di 100 veline.

Le **veline copri water** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere prodotti in carta crespata bianca ad un velo con impasto di ovatta di fibre vegetali;
- ✓ avere un peso di circa 20 grammi;
- ✓ avere la seguente resistenza alla trazione ad umido (media delle due trazioni long.le e trasv.le): N/m 160 circa;
- ✓ avere un fattore di riflettanza nel blu (grado bianco): dal 60% all'80%;
- ✓ essere priva di collanti;

- ✓ disfarsi/sciogliersi in caso di immersione in acqua;
- ✓ essere confezionata in scatole da non meno di 100 pezzi.

I **dispenser distributori di sacchetti igienici femminili** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere installabile a parete;
- ✓ prodotto in materiale ABS o equivalente;
- ✓ capacità: ~ 100 sacchetti (altezza 30 cm, larghezza 12 cm, profondità 5 cm);
- ✓ tipo di funzionamento: manuale;
- ✓ sistema di erogazione: manuale;
- ✓ dimensioni: altezza 29,5 cm, larghezza 13,5 cm, profondità 6,5 cm;
- ✓ peso: 0,3 kg.

I **sacchetti igienici femminili** devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ✓ sacchetto in carta monolucida bianca 40/45g;
- ✓ sostanze di carica: 0,9%;
- ✓ sostanze ausiliari solubili e/o parzialmente solubili in acqua: 1,0%;
- ✓ sostanze ausiliari in acqua o solventi: 1,0%;
- ✓ materie fibrose: 97,3%;
- ✓ imbiancamenti ottici: migrazione negativa;
- ✓ PCB totali: ppm<10;
- ✓ confezionati in scatole di non meno di 40 sacchetti;
- ✓ piombo migrato: mg/dm2<0,2.

Il materiale suindicato dovrà essere confezionato in scatoloni di cartone o di altri materiali di confezionamento merce, e dovranno essere allestiti in contenitori di robusto ed adatto materiale tali da garantire l'integrità dei rotoli stessi durante il trasporto, nelle manipolazioni e nel magazzinaggio.

I prodotti di carta tessuto forniti (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso etc.) devono rispettare i criteri di qualità ecologica stabiliti nella decisione 2009/568/Ce del 9 luglio 2009, che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica "Ecolabel europeo" al tessuto carta-

6. A tal fine, l'offerente deve fornire una lista completa dei prodotti in carta tessuto che si impegna a fornire, riportando produttore e nome commerciale del prodotto. L'aggiudicatario provvisorio, per i prodotti in carta tessuto non in possesso dell'"Ecolabel europeo", presunti conformi, è tenuto a fornire all'amministrazione aggiudicatrice le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

I prodotti per l'igiene devono rispettare i Criteri Ambientali Minimi individuati al paragrafo 6.2 (Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici e dei detergenti superconcentrati) del Decreto del Ministro dell'Ambiente 24 maggio 2012. A tal fine, il legale rappresentante della ditta offerente dovrà presentare l'elenco dei prodotti che fornirà, indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute per i prodotti disinfettanti, percentuale di sostanza attiva per i "prodotti superconcentrati". Inoltre, in relazione a ciascun prodotto, dovrà sottoscrivere, sulla base dei dati resi dai produttori o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti stessi, la dichiarazione di cui all'Allegato B del citato Decreto del Ministro dell'Ambiente 24 maggio 2012 per attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi Criteri Ambientali Minimi. L'aggiudicatario provvisorio dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base dei quali ha compilato la dichiarazione di cui all'Allegato B, sopra citato. L'amministrazione aggiudicatrice richiederà all'aggiudicatario provvisorio per uno o più dei prodotti in elenco, anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità ai criteri ambientali minimi.

10.2 Consegna e installazione delle apparecchiature

La consegna dei materiali dovrà avvenire, per singolo lotto, nei plessi indicati nel precedente paragrafo 3 e in base alle indicazioni fornite dal DEC.

Resta inteso che le attività di consegna dovranno avvenire con cadenza mensile e concludersi entro e non oltre il 3° giorno solare di ogni mese. Qualora la fornitura, o parte di essa, venga consegnata in ritardo rispetto al termine sopraindicato verranno applicate le penali di cui all'art. 14 dello Schema di Contratto.

Ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, è interamente a carico dell'Operatore Aggiudicatario.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto, la cui copia verrà consegnata al personale della Stazione Appaltante deputato a ricevere la consegna della merce. Il documento di trasporto dovrà

obbligatoriamente indicare la data dell'avvenuta consegna, la quantità consegnata e i dati del Fornitore (ragione sociale, Partita IVA/Codice fiscale).

Il documento di trasporto dovrà essere sottoscritto dal personale incaricato dal Fornitore di effettuare la consegna e dal personale della Stazione Appaltante deputato alla ricezione della fornitura.

La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quelli aggiudicati in sede di gara. La Stazione Appaltante si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

L'installazione delle apparecchiature e dei dispenser deve avvenire, per il Lotto 5 nei locali igienico-sanitari delle strutture della Direzione regionale della Valle d'Aosta. dell'INPS, presso i locali indicati al precedente paragrafo 3, entro 30 giorni solari a partire dalle seguenti decorrenze e, in ogni caso, non oltre la data di Avvio della Fornitura (intesa come data di consegna del primo ordinativo di fornitura):

- dispenser distributori di asciugamani a rotolo e carta igienica a partire dalla stipula del contratto e in ogni caso entro il 31 ottobre 2018;

- dispenser distributori di sapone liquido, veline copri water e sacchetti igienici a partire dalla stipula del contratto e in ogni caso entro il 31 ottobre 2018 ;

L'Operatore aggiudicatario si impegna ad eseguire l'installazione delle apparecchiature senza creare interruzione all'ordinaria attività lavorativa dell'Istituto. Le installazioni dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 esclusi i giorni festivi e prefestivi, presso le sedi indicate sopra.

In relazione alle modalità e ai quantitativi degli apparecchi distributori da installare nelle sedi sopra citate e all'eventuale disinstallazione di quelli già in uso, nonché alle consegne dei rotoli di carta asciugamani e di carta igienica da effettuare con cadenza mensile, l'Operatore aggiudicatario si dovrà rivolgere al DEC ai recapiti che verranno comunicati nel Contratto.

L'Operatore Aggiudicatario dovrà effettuare le consegne con un preavviso di almeno 48 ore inviando una richiesta di rilascio del *pass* per accedere ai locali dell'Istituto. Tale richiesta dovrà essere corredata da nome e cognome dell'operatore che effettuerà la consegna, dal numero del relativo documento d'identità, codice fiscale, data e orario presunto di consegna, modello e targa del mezzo.

10.3 Resi per merci non conformi

Gli apparecchi distributori e i materiali devono essere esclusivamente quelli aggiudicati in sede di gara. In caso di difformità qualitativa (mancata corrispondenza delle caratteristiche dei prodotti con quelli richiesti, ovvero presenza di vizi e difetti) e/o difformità in difetto o in eccesso (quantità consegnata inferiore o superiore a quanto richiesto) anche se accertate dall'Istituto in seguito alla sottoscrizione del documento di trasporto, l'Istituto invierà al Fornitore una contestazione scritta, anche a mezzo PEC. Il Fornitore dovrà provvedere entro 2 giorni lavorativi alla sostituzione (in caso di difformità qualitative) e all'integrazione/ritiro della merce (in caso di difformità quantitative), senza alcun aggravio di spesa. La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna". La merce non accettata e quella eccedente la quantità richiesta, resta a disposizione del Fornitore a rischio e pericolo del Fornitore stesso, il quale dovrà ritirarla a sue spese. È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 gg. dalla comunicazione potrà essere inviata al fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

10.4 Modalità di remunerazione

Le **attività ordinarie** sono remunerate attraverso un **canone mensile** rientrante nel canone per i servizi di pulizia – area tipo 3 – servizi igienici -

Le **attività straordinarie,** sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo **Extra Canone entro un massimale complessivo di € 600,00.**

11. Sopralluogo preliminare

Il sopralluogo sugli immobili di cui al precedente paragrafo 3 del presente documento è obbligatorio, con lo scopo di prendere esatta cognizione dello stato dei luoghi, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell'art. 79, comma 2 del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi di svolgimento del servizio.

I sopralluoghi dovranno essere effettuati, per ciascun plesso delle Direzioni regionali del Piemonte e valle d'Aosta dell'INPS:

numero Lotto	identificativo immobile	numero immobile	descrizione Lotto	
Lotto 1	TO 8180	1	Direzione Regionale Torino	Via Arcivescovado 9 - 10121 Torino
	TO 8100	2	Torino	Via XX Settembre, 34 - 10121 Torino
	TO 8177	3	To Nizza	Via Nizza, 362/10 - 10127 Torino
	TO 8103	4	To Nord	C.so G. Cesare 290 - 10154 Torino
	TO 8196	5	Ciriè	Via Robaronzino 4 - 100073 Ciriè (TO)
	TO 8106	6	Collegno	C.so francia 45 - 10093 Collegno (TO)
	TO 8194	7	Bussoleno	via del Traforo 62 - 10055 Bussoleno (TO)
	TO 8102	8	Ivrea	Piazza Lamarmora 15 - 10015 Ivrea (TO)
	TO 8190	9	Rivarolo	C.so Indipendenza 53 - 10086 Rivarolo (TO)
	TO 8101	10	Moncalieri	Via Montenero 21-23 - 10024 Moncalieri (TO)
	TO 8195	11	Carmagnola	Piazza Martiri 22 - 10022 Carmagnola (TO)
	TO 8192	12	Chieri	Piazza Cavour 6 - 10023 Chieri (TO)
	TO 8105	13	Pinerolo	viale Kennedy 5 - 10064 Pinerolo (TO)
	TO 8191	14	Orbassano	Via Rivalta 14 - 10043 Orbassano (TO)
	TO 8172	15	Ag. San Paolo Torino	Via Millio 41 - 10141 Torino
Lotto 2	BI 8901	16	Biella	via Tripoli 14 - 13900 Biella (BI)
	NO 5200	17	Novara	C.so della Vittoria 8 - 28100 Novara (NO)
	VB 5290	18	Gravellona Toce	C.so Marconi 99 - 28883 Gravellona TOCE (VCO)
	VC 8900	19	Vercelli	Piazza Zumaglini 10 - 13100 Vercelli (VC)
	VC 8990	20	Borgosesia	Viale Varallo 147 - 13011 Borgosesia (VC)
Lotto 3	CN 2700	21	Cuneo	C.so santorre di santarosa 15 - 12100 Cuneo
	CN 2791	22	Alba	C.so Europa 5 12051 Alba (CN)
	CN 2792	23	Mondovì	C.so Vittorio Veneto 17 H - 12048 Mondovì (CN)
	CN 2790	24	Saluzzo	Piazza Via Vittime di Brescia 1 - 12037 Saluzzo (CN)
Lotto 4	AL 0200	25	Alessandria	Via Morbelli 34 - 15100 Alessandria
	AL 0291	26	Aqui Terme	Via Alessandria 15 - 15011 Aqui Terme (AL)
	AL 0290	27	Casale Monferrato	Str. Statale Casale-Asti 2/M - 15033 Casale Monf. (AL)
	AL 0292	28	Novi Ligure	Via Boscomarengo 13 - 15067 Novi Ligure (AL)
	AT 0700	29	Asti	C.so Rosselli 22 - 14100 Asti (AT)
	AT 0790	30	Nizza Monferrato	Piazza Martiri di Alessandria 3 - 14049 Nizza Monf. (AT)
Lotto 5	AO 0480	31	Aosta	C.so Battaglione Aosta 39 - 11100 Aosta (AO)
	AO 0490	32	Verres	Via Circonvallazione 163 - 11029 Verres (AO)

Le modalità di sopralluogo sono dettagliatamente descritte al paragrafo 2.7 del Capitolato d'Oneri.

12. Verbale di Consegna

Il Verbale di Consegna (o "Verbale di Avvio dell'Esecuzione" o "Verbale") rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Istituto nella persona del DEC, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diversi accordi tra le parti.

Per quanto attiene ai servizi la cui erogazione fosse posticipata, su richiesta del DEC, la presa in carico dei relativi immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza degli immobili della Stazione Appaltante presi in carico dal Fornitore. Dovranno, inoltre, essere indicate

le eventuali strutture e/o i mezzi che la Stazione Appaltante metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di manutenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di consegna deve essere allegato il primo Piano Operativo delle Attività. Di seguito una breve descrizione delle sezioni che devono essere contenute nel Verbale di Consegna:

SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili della Stazione Appaltante, presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il DEC può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che l'Istituto eventualmente conceda, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a manutenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito del Contratto (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center.

13. Strutture dedicate al servizio

Struttura organizzativa

Il Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione del presente Appalto, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, responsabile nei confronti dell'Istituto,

unica interfaccia verso lo stesso, della **gestione di tutti gli aspetti del Contratto** (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

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

- ✓ gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto;
- ✓ emissione delle fatture e delle note di credito;
- ✓ raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica che dovesse essere richiesta dall'INPS sia durante il contratto, necessaria al monitoraggio delle *performance* conseguite, sia a conclusione dello stesso;
- ✓ gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Istituto.

Il fornitore dovrà indicare società di appartenenza, riferimenti telefonici (fisso e mobile), indirizzo e-mail e PEC del Gestore del Servizio.

L'Istituto provvede alla nomina di un **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**.

Nell'ambito di ciascun lotto, il DEC, anche con l'ausilio di uno o più direttori operativi individuati dalla Stazione Appaltante, si occupa del controllo dei livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni contrattuali e della loro complessiva conformità alle pattuizioni negoziali.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi descritti nelle schede tecniche del lotto dell'appalto specifico e costituisce l'unico interlocutore della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al DEC viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti al paragrafo 10 dell'Allegato 1 - Capitolato tecnico dello Sdapa - Servizio di pulizie.

Struttura operativa

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente documento e nelle Schede Tecniche.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Il

Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nei singoli immobili. Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Istituto, nella persona del DEC, di norma 48 ore prima della presa in servizio dell'operatore, fornendo i dati anagrafici necessari per l'accesso agli stabili dell'Istituto.

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

Il Fornitore riconosce all'Istituto la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte del DEC, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Istituto e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare al DEC ogni evento infortunistico.

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

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

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

La Stazione Appaltante rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

Le divise del personale

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

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili, disponibili alla pagina: http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1. La conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del CAM deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM 11 gennaio 2017.

Comportamenti del personale

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

Nello specifico il Fornitore deve:

- ✓ mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- ✓ non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

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

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

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad adempiere a tutti gli obblighi di condotta derivanti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e dal "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni della Stazione Appaltante impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della Stazione

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

Formazione del personale

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto, specie quelli acquisiti da precedenti contratti di fornitura, devono essere formati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- ✓ rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- ✓ disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Istituto e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;
- ✓ procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle

attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;

- ✓ quant'altro necessario.

14. Processo autorizzativo delle attività

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente documento possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- ✓ Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive;
- ✓ Attività Straordinarie.

Il processo autorizzativo delle attività ordinarie, integrative e aggiuntive

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività (POA), approvate dall'Istituto e pianificate nel tempo in accordo con il DEC. Se la Stazione Appaltante necessita di ulteriori Attività Integrative e Aggiuntive non pianificate all'interno del primo POA, potrà comunque richiedere di aggiungere tali attività che saranno formalizzate all'interno del POA dal Fornitore e saranno remunerate ricorrendo all'Extra-Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai ribassi offerti in fase di confronto concorrenziale.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Verbale di Controllo, predisposto trimestralmente dal Fornitore ed accettato dal DEC, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone.

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie

Le Attività Straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- ✓ segnalazione/richiesta effettuata dal DEC;
- ✓ segnalazione/proposta del Fornitore.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta dovrà pervenire via PEC, mail o nelle modalità specificate dalla Stazione Appaltante.

Per quanto attiene le Attività Straordinarie, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica all'Istituto un preventivo di spesa compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare lo stesso Istituto.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i prezzi unitari di riferimento al netto dei ribassi offerti.

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari verranno remunerati facendo riferimento ai prezzi indicati nei prezzari Regionali e i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia" al netto del ribasso offerto dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

È compito del DEC valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, ecc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento, approvando il preventivo così come predisposto dal Fornitore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal DEC, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del DEC stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato, nessuna modifica al preventivo potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "indifferibili", è riservata all'Istituto la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

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

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del DEC, ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Istituto.

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

15. I servizi gestionali

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- ✓ Sopralluogo, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- ✓ Gestione delle Attività Straordinarie;
- ✓ Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- ✓ Gestione del Call Center;

- ✓ Gestione del sistema informativo.

Sopralluogo post-aggiudicazione, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA)

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula dovrà essere effettuato il Sopralluogo. Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il DEC. Durante il Sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare, anche in termini di superfici, le consistenze indicate dalla Stazione Appaltante nelle apposite Schede Tecniche in fase di Appalto Specifico e riassumere tali consistenze in forma tabellare (report) per stabile, lotto e complessive.

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA). Quest'ultimo è un documento, redatto in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 45 pagine, che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste dell'Istituto e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

Il POA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di Sopralluogo e deve essere presentato entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo per la condivisione dello stesso nei successivi 10 giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta dell'Istituto; la fase di condivisione, pari a 10 giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della Stazione Appaltante e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del DEC, deve redigere e consegnare una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del Sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone.

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

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

La presentazione della versione finale del POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna**, di cui al precedente art.13; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto.

Il Fornitore deve consegnare i successivi POA aggiornati ogni 3 mesi, entro il quinto giorno solare del primo mese del trimestre successivo; la consegna del POA deve essere effettuata via PEC e/o *brevi manu* e/o secondo quanto richiesto dalla Stazione Appaltante. Con le stesse modalità il DEC può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il POA potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il POA trimestrale si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 15 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del DEC. L'approvazione del POA da parte del DEC può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- ✓ il rispetto delle attività minime previste dalle Schede Tecniche;
- ✓ il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;
- ✓ la presenza nel calendario di tutte le Attività Straordinarie (programmabili) autorizzate dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività della Stazione Appaltante, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro. Il POA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate:

Sezione introduttiva

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

- ✓ identificare la Stazione Appaltante;
- ✓ identificare l'immobile: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'immobile e le relative aree oggetto dei servizi quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica - es. Lotto 1 - edificio …, ecc.), localizzativi (indirizzo), funzionali (aree omogenee dell'edificio e delle sue parti), ecc.;
- ✓ indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, ecc.;
- ✓ indicare i giorni a settimana, le fasce orarie di erogazione dei servizi e gli orari di apertura e chiusura dell'immobile;

- ✓ indicare la fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante per il presidio del Call Center;
- ✓ altro.

I dati e le informazioni, di cui al precedente elenco, dovranno essere riportati per ogni immobile.

Sezione tecnica

Il Fornitore deve presentare una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e Straordinarie da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere, inoltre, riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di Sopralluogo. In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere identificata, sia in planimetria che in tabella, ogni area omogenea e la superficie netta della stessa per le attività previste di pulizia. Per gli eventuali altri servizi ordinati, quali la Disinfestazione, l'Ausiliariato e la Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle Schede Tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica. Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

Sezione economica

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare, in maniera chiara e facilmente intellegibile, i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi. In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive così come definiti nell'offerta economica dunque remunerate attraverso un Canone mensile (salvo le circostanze descritte al paragrafo 6.3). Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie e/o per le Attività Integrative e/o Aggiuntive non richieste dall'Istituto già in fase di indizione della procedura tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore e da remunerare tramite il ricorso all'Extra Canone. Si precisa che l'ammontare del canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il DEC in fase di sopralluogo.

Sezione gestionale

In tale sezione del POA, per ogni immobile, il Fornitore deve riportare, al minimo, i dati e le informazioni di seguito indicati:

- ✓ **Calendario lavorativo**. In questa sezione è riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Istituto. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con

il DEC, i suoi incaricati e responsabili di struttura organizzativa indicate dall'Istituto stesso per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste. In conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, compreso il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

- ✓ **Livelli di servizio**. In questa sezione devono essere indicati i pesi da attribuire ai singoli servizi operativi per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio specificato al Capitolo 17. Deve, inoltre, essere riportato dal Fornitore il numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.

Verbale di controllo

Il controllo dell'esecuzione delle attività programmate nel Piano Operativo delle Attività deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto trimestralmente dal Fornitore, consegnato il quinto giorno lavorativo del primo mese del trimestre successivo ed accettato dal DEC.

Il Verbale di Controllo potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato trimestrale su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel trimestre immediatamente precedente, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione. Il Verbale deve riportare, inoltre, ogni eventuale Attività Straordinaria, ogni eventuale attività Aggiuntiva e Integrativa richiesta in seguito alla formalizzazione del primo POA, la descrizione di problematiche e soluzioni da adottare con riferimento agli aspetti ambientali e legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il DEC ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

E' compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il DEC ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendano necessarie Attività Straordinarie, il Fornitore deve predisporre un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC. In caso di approvazione il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

La firma del Verbale di Controllo da parte del DEC, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

Gestione delle attività straordinarie

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività Straordinarie che verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai ribassi offerti in fase di confronto concorrenziale.

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- ✓ predisposizione del preventivo recante l'indicazione delle quantità, dei prezzi unitari e dei tempi di esecuzione della prestazione;
- ✓ registrazione delle attività sul Sistema Informativo;
- ✓ redazione della "Scheda Consuntivo Attività".

A fine periodo ogni preventivo deve essere allegato alla relativa fattura. Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultimata effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la "Scheda Consuntivo Attività".

Per quanto attiene alle Attività Straordinarie terminate, deve essere effettuata la **consuntivazione sia tecnica che economica**, in termini di risorse utilizzate, mediante la "Scheda Consuntivo Attività". Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- ✓ descrizione sintetica dell'attività;
- ✓ data e ora del sopralluogo se effettuato;
- ✓ livello di programmabilità dell'attività;
- ✓ data e ora di inizio e di fine attività;
- ✓ quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi, con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- ✓ importo complessivo dell'attività;
- ✓ eventuali problematiche operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività e allegata al Verbale di Controllo del trimestre di riferimento.

Costituzione dell'anagrafica architettonica

Il servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica viene obbligatoriamente ed automaticamente eseguito sulle aree oggetto del Servizio di Pulizia.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante. Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici, insieme al POA, alla Stazione Appaltante **entro 60 giorni naturali e consecutivi** dalla data firma del Verbale di Consegna.

Propedeutiche alla Costituzione dell'Anagrafica Architettonica sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo; in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso la Stazione Appaltante eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- ✓ consistenze degli immobili;
- ✓ suddivisione degli spazi in piani e locali;
- ✓ aree e cubatura;
- ✓ aree omogenee;
- ✓ aree esterne non a verde
- ✓ aree a verde.

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve eseguire il **rilievo sul campo** al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica, finalizzato alla gestione del servizio e alla esatta determinazione dell'ammontare del Canone, nonché alla verifica della corrispondenza con le consistenze (in termini di superfici) inserite dalla Stazione Appaltante nelle Schede Tecniche.

Devono essere effettuati i rilievi di tutte le aree interne e/o esterne oggetto del Servizio. Per gli interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'immobile devono essere individuate per ciascuna area omogenea le quote, procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- ✓ superfici esterne (aree esterne a verde e non);
- ✓ superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;
- ✓ ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;
- ✓ caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);

- ✓ articolazione delle superfici per area omogenea;
- ✓ altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- ✓ eventuali presenze di controsoffittature;
- ✓ posizione apparecchi sanitari nei servizi.

Se a seguito del rilievo risultano variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici poste a base d'asta dalla Stazione Appaltante seguirà un adeguamento del canone (paragrafo 6.3), in seguito a verifica in contraddittorio tra il Gestore del Servizio e il DEC dei dati prodotti in Anagrafica Architettonica in merito alle superfici.

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

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

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

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati alla Stazione Appaltante. Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- ✓ UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione Convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- ✓ UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- ✓ UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- ✓ UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- ✓ UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- ✓ UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;

- ✓ UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- ✓ UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- ✓ CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- ✓ D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Le planimetrie devono contenere anche:

- ✓ codice numerico progressivo d'ambiente;
- ✓ area omogenea per ciascun ambiente;
- ✓ altezza degli ambienti;
- ✓ superficie netta di ciascun ambiente;
- ✓ versi di salita delle rampe e delle scale;
- ✓ versi d'ingresso ai piani;
- ✓ versi di apertura delle porte;
- ✓ elementi igienico-sanitari nei bagni.

Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali richieste, con particolare riferimento alle superfici.

Gestione del Call center

Il Fornitore deve garantire alle Stazioni Appaltanti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti. L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

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

- ✓ gestione delle chiamate;
- ✓ *tracking* delle richieste.

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

- ✓ numero verde dedicato;
- ✓ indirizzo PEC dedicato;

- ✓ indirizzo e-mail.

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

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

a) richieste di intervento;

b) chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;

c) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;

d) solleciti;

e) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui vengono erogati i servizi di pulizia e/o ausiliariato, nella fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante al momento della predisposizione del primo POA.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive la PEC e l'e-mail.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- ✓ direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- ✓ verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo "a" richieste di intervento), l'operatore del Call Center definisce il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la Richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo).

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

Livelli di priorità

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione (registrazione e classificazione) della chiamata e il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità assegnato all'intervento. Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di priorità assegnato all'intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il DEC, dovrà stimare le tempistiche per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la seguente classificazione:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio dell'esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal DEC atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate entro 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate entro 60 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Programmabilità delle attività

Per ogni sopralluogo deve essere redatto apposito verbale. Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo a) richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC, così come descritto al Paragrafo 15.

Il tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo del Fornitore, che tiene traccia di tutte le comunicazioni. Il personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center, riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo del Sistema Informativo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il DEC ed i suoi delegati.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie precedentemente indicate. Anche nel caso di richieste pervenute via PEC o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di erogazione dei servizi, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il sevizio è presidiato dagli operatori. La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dell'orario di servizio deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come di seguito indicato a titolo semplificativo e non esaustivo:

Tipologia di chiamata	Campi di informazione da registrare
a) Richieste di intervento	✓ data e ora della Richiesta; ✓ motivo della Richiesta; ✓ richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; ✓ edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività; ✓ stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, ecc.); ✓ tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; ✓ livello di priorità; ✓ numero progressivo assegnato alla Richiesta.
b) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	✓ data e ora della chiamata; ✓ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento / informazione.
c) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	✓ data e ora della chiamata; ✓ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; ✓ numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
d) Solleciti	✓ data e ora della chiamata; ✓ nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; ✓ numero progressivo dell'attività sollecitata.
e) Reclami	✓ data e ora della chiamata; ✓ nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; ✓ motivo del reclamo.

Gestione del sistema informativo

Deve essere garantito e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte della Stazione Appaltante che da parte del Fornitore.

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

Il personale della Stazione Appaltante abilitato al Sistema Informativo deve essere riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il DEC ed i suoi delegati.

Modalità di remunerazione del servizio

Il corrispettivo per tutti i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel valore mensile del Canone dei Servizi Operativi attivati. Il valore di tali servizi è pari complessivamente all'1% (uno per cento) del valore del Canone dei Servizi Operativi attivati.

16. Valutazione e controllo dei livelli di servizio

È cura del Fornitore quantificare trimestralmente il Livello di Servizio complessivo.

Il Fornitore deve consegnare trimestralmente, **entro il giorno 15 del primo mese del trimestre successivo** a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dalla Stazione Appaltante.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \frac{\sum_{1}^{n} LS_i \times C_i}{\sum_{1}^{n} C_i}$$

dove:

LS_i = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

C_i = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi Ci, riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal DEC. Per l'attribuzione dei pesi si prende a riferimento l'importo dei canoni di tutti i servizi ordinati.

16.1 Servizio di pulizia

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

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

Dove:

LS_p= Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IP_p= Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISS_p= Indicatore di Soddisfazione del DEC sul Servizio di Pulizia

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

Indicatore di prestazione

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal DEC o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, attraverso apposite "Check List" per il controllo (vedi Appendice 1).

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

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento è determinato dal DEC che sceglierà i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività.

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Piano Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione. La data dell'ispezione è comunicata dal DEC al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal DEC e da un Responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al DEC la Check List per il controllo (Appendice 1).

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

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

Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'immobile si definiscono Unità di Controllo. Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di Consegna, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole Aree Omogenee così come riportate nella tabella del precedente paragrafo 6.

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, si procederà alla suddivisione in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non dovrà superare i 100 mq di superficie; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani.

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

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

Numero Unità di Controllo per area omogenea	Dimensione Campione
1-3	1
4-8	2
9-15	3
16-25	5
26-50	8
51-90	13
>90	20

Si precisa che la precedente Tabella non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 3 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

Successivamente il DEC sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal DEC ad ogni ispezione, nei termini previsti dal preavviso.

Il DEC provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'immobile, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell'Appendice "Check list" al presente documento. Il DEC è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il DEC procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$IP_p = \frac{\sum_{1}^{m} IP_{pi}}{m}$$

Dove:

IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

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

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{na_i}}{A_{tot_i}}$$

Dove:

A_{nai}= numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

A_{toti}= numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Una determinata **attività è considerata non accettabile** quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdC_{nc}) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}).

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

- ✓ presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- ✓ presenza di depositi di polvere;
- ✓ presenza di impronte;
- ✓ presenza di orme;
- ✓ presenza di macchie;
- ✓ presenza di ragnatele;
- ✓ residui di sostanze varie;
- ✓ mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- ✓ mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- ✓ assenza di carta igienica;
- ✓ assenza di sapone;
- ✓ assenza di asciugamani;
- ✓ assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ✓ ecc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdC_{val}), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero Unità di Controllo valutabili	**Numero massimo accettabile di unità di controllo non conformi** (UdC_{nc_max})
1-3	0
4-6	1
7-12	2
13-20	4

21-32	5
33-50	10
51-80	14
81-125	21

Indicatore di soddisfazione

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC (ISSp) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISUp).

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

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal DEC ai fini della **determinazione dell'ISSp**, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

a) Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività;

b) Qualità del servizio reso

c) Disponibilità e cortesia del personale operativo

d) Funzionalità del call center relativo al Servizio

e) Reperibilità del Gestore del Servizio

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC determinano l'Indicatore di:

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

ISSp = Indicatore di soddisfazione del DEC relativo al Servizio di Pulizia

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

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

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

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

a) Qualità del servizio percepita

b) Disponibilità e cortesia del personale operativo

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUp secondo la seguente formula:

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

Dove:

ISU_p= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

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

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

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

16.2 Servizio di facchinaggio interno

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Facchinaggio (LSa) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

LS_A= Livello di Servizio relativo al servizio di facchinaggio (e a tutti gli altri eventuali servizi di ausiliariato)

ISS_A = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di facchinaggio.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 16.1.

16.3 Servizio di disinfestazione

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

$$LS_D = ISS_D$$

Dove:

LS_D= Livello di Servizio relativo al servizio di Disinfestazione

ISS_D = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Disinfestazione.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 16.1.

16.4 Servizio di raccolta e smaltimenti rifiuti speciali

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

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

Dove:

LS_{RR}= Livello di Servizio relativo al servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

ISS_{RR}= Indicatore di Soddisfazione del DEC sul servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 16.1.

16.5 Valutazione del livello di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto

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

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

a) Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività;

b) Qualità del servizio percepita;

c) Disponibilità e cortesia del personale operativo;

d) Efficacia delle risposte degli operatori del Call Center.

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_i secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

Dove:

ISS_i = Indicatore di soddisfazione del DEC relativo al servizio i-esimo

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

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

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

16.6 Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

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

a) Qualità del servizio percepita

b) Disponibilità e cortesia del personale operativo

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di

Soddisfazione ISU_i secondo la seguente formula:

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

Dove:

ISU_i= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;

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

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

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

17. Servizio di reportistica

Il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante annualmente un documento denominato Resoconto Annuale. Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 30 giorni solari dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento, da redigere in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 100 pagine, costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento relativamente ai servizi attivati, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti Extra Canone, ecc.. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

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

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

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

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con la Stazione Appaltante e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

A tal fine il fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (es. tracciati record, ecc.) e il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale sistema informativo che l'Istituto intenderà utilizzare al termine della fornitura.

18. Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali

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

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

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

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

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

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

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

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

l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

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

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

19. Verbale di riconsegna e passaggio di consegne alla scadenza del contratto

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla Stazione Appaltante i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali alla Stazione Appaltante deve avvenire entro 30 (trenta) giorni solari precedenti dalla scadenza del Contratto, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e Straordinarie. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante nella persona del DEC (qualora non sia già in atti della Stazione Appaltante stessa), tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, ecc..

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalla Stazione Appaltante e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

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

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

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne alla Stazione Appaltante o ad

un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla Stazione Appaltante stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che la Stazione Appaltante riterrà opportuno richiedere.

L'operatore uscente dovrà fornire piena collaborazione alla Stazione Appaltante nel fornire, nelle modalità indicate dalla stessa, tutte le informazioni necessarie per l'eventuale passaggio di consegne. Tali informazioni potranno essere relative al personale impiegato nei diversi servizi, in termini di numero, qualifiche, mansioni, ecc., alla quantificazione dei servizi (kg di rifiuti, ore uomo necessarie) e agli immobili oggetto dei servizi stessi (metri quadrati).