



**Data di pubblicazione:** 17/10/2018

**Nome allegato:** All 2A Capitolato Lorica di Pedace.pdf

**CIG:** 7657405282 (LOTTO 1); 7657455BC2 (LOTTO 2);  
7657470824 (LOTTO 3); 765748113A (LOTTO 4);

**Nome procedura:** Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" presso le Case di soggiorno ex Enam site in Lorica di Pedace (CS) Lotto 1, San Cristoforo al Lago (TN) Lotto 2, Silvi Marina (TE) Lotto 3, Fiuggi (FR) Lotto 4.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

**Allegato al Disciplinare di Gara**

**CAPITOLATO TECNICO**

***Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).***

## **SOMMARIO**

<b>PREMESSA</b> .....	4
<b>ART. 1 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b> .....	4
<b>ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	4
<b>ART. 3 - DETERMINAZIONE DEL VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO</b> .....	5
<b>ART. 4 - CONTATTI</b> .....	9
<b>ART. 5 - DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO</b> .....	9
<b>ART. 6 - LUOGO ED ESECUZIONE DELL'APPALTO</b> .....	10
<b>ART. 7 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE</b> .....	10
<b>ART. 8 - PRESTAZIONI RICHIESTE AL SOGGETTO AGGIUDICATARIO</b> .....	10
<b>A) SERVIZI RICETTIVI E DI RISTORAZIONE</b> .....	10
<b>Accoglienza e congedo ospiti:</b> .....	11
<b>Servizio di portineria/reception, call center/centralino/concierge e servizio di vigilanza non armata.</b> .....	11
<b>Servizio sale conferenza</b> .....	12
<b>Servizio bar</b> .....	12
<b>Servizio camere</b> .....	13
<b>Servizio di pulizia</b> .....	14
<b>Servizio di derattizzazione e disinfestazione</b> .....	19
<b>Servizio di raccolta rifiuti</b> .....	19
<b>Servizio di lavanderia e guardaroba</b> .....	19
<b>Altri servizi all'utenza</b> .....	20
<b>Servizi per diversamente abili</b> .....	21
<b>Servizio di primo soccorso</b> .....	21
<b>Servizi per animali</b> .....	21
<b>Servizio di ristorazione</b> .....	21
<b>Servizio a tavola</b> .....	23
<b>Prima Colazione</b> .....	24
<b>Pranzo e cena:</b> .....	24
<b>Servizio shuttle</b> .....	25
<b>Macchinette distributrici</b> .....	25
<b>Altri oneri connessi all'attività alberghiera e alla conduzione dell'immobile</b> .....	25

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

<b>B) MANUTENZIONE ORDINARIA (VERDE, EDILE, TECNOLOGICA) DEGLI EDIFICI E DELLE AREE ANNESSE.</b> .....	25
<b>Servizio di manutenzione del verde</b> .....	25
<b>Servizio di manutenzione ordinaria</b> .....	27
<b>C) SICUREZZA</b> .....	30
<b>ART. 9 - ONERI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO</b> .....	30
<b>ART.10 - ONERI A CARICO DELL'ISTITUTO</b> .....	34
<b>ART. 11 - AVVIO DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI PARTICOLARI</b> .....	34
<b>ART. 12 – AMMISSIONI - VARIAZIONI – RAPPORTI FINANZIARI</b> .....	35
<b>ART. 13 – LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	36
<b>ART. 14 - VERIFICHE E CONTROLLI</b> .....	38
<b>ART. 15 - SUPERVISORE</b> .....	38
<b>ART. 16 INTERVENTO SOSTITUTIVO DELLA STAZIONE APPALTANTE IN CASO DI INADEMPIENZA RETRIBUTIVA DELL'APPALTATORE</b> .....	38
<b>ART. 17 - RESPONSABILITÀ DELL' AGGIUDICATARIO</b> .....	39

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

## **PREMESSA**

La casa di soggiorno oggetto della presente gara è sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050.

La casa di soggiorno in questione è destinata alle seguenti attività:

**a) soggiorni con finalità climatico - termali**, riservati al personale docente e direttivo della scuola materna e primaria in servizio o in quiescenza, nonché ai loro familiari, la cui ammissione alla casa di soggiorno è disciplinata da specifica graduatoria, formulata in base ai criteri deliberati dall'Istituto. L'Istituto si riserva altresì la facoltà di ampliare nei propri bandi i soggiorni climatico-termali ad altre categorie di utenti di fondi mutualistici gestiti dall'Istituto e ad altre eventuali categorie oggetto di convenzione con l'Istituto;

**b) Soggiorni extra-alberghieri a tariffa convenzionata**, che rispondano ad esigenze convegnistiche, di formazione, lavoro e aggiornamento del personale della scuola, organizzate direttamente dall'Istituto ovvero per eventi convegnistici o formativi organizzati dall'INPS. **La programmazione di detti periodi avverrà sulla base di piani operativi da concordare tra la Direzione regionale e l'aggiudicatario.** In tale finalità rientrano altresì eventuali soggiorni con finalità extralberghiere di foresteria a tariffa convenzionata in regime di mezza pensione, riservati a dipendenti Inps per ragioni di servizio e a soggetti partecipanti ad eventi promossi dall'Istituto, su specifica indicazione dell'Istituto medesimo all'appaltatore; l'appaltatore dà atto che nella predisposizione dell'offerta ha valutato che le tipologie di soggiorni di cui alla presente lettera presentano un carattere potenzialmente saltuario e residuale;

**c) Soggiorni extra-alberghieri a tariffa convenzionata per** attività ricettive, convegnistiche, formative e culturali organizzate da associazioni culturali, professionali, sindacali ovvero da altri enti, previa autorizzazione dell'Istituto, nei limiti della destinazione d'uso a casa di soggiorno, anche attraverso convenzione, ferma restando la priorità dello svolgimento delle attività di cui alle precedenti lettere a) e b). **La programmazione di detti periodi avverrà sulla base di piani operativi da concordare tra la Direzione regionale e l'aggiudicatario.**

## **ART. 1 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il presente appalto è regolato oltre che dalle clausole del presente Capitolato, comprensivo degli Allegati, dal D.lgs. 50 del 18 aprile 2016, dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Istituto approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.172 del 18.5.2005, dallo schema di contratto e dagli atti di gara, quali *lex specialis* della procedura.

## **ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente capitolato ha per oggetto, secondo quanto appresso descritto, l'affidamento della gestione "global service" dei servizi relativi al soggiorno dei propri assistiti iscritti ex ENAM e delle altre categorie come sopra descritte presso la casa di soggiorno Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050.

I servizi oggetto del presente appalto, affidato in logica di global service di servizi recettivi, sono i seguenti:

- a) servizi alberghieri e di ristorazione destinati alla gestione della struttura quale casa di soggiorno, come descritti dal successivo art.8 lett. A);
- b) manutenzione ordinaria (edile, tecnologica e del verde) degli edifici e delle aree annesse, come descritti dal successivo art.8 lett. B);

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- c) eventuale manutenzione straordinaria nella misura indicata nell'ambito dell'offerta tecnica, nella sezione relativa al Programma di Manutenzione.

I servizi in questione, tutti a carico dell'aggiudicatario, sono dettagliatamente descritti di seguito nel presente capitolato e negli allegati che ne sono parte integrante.

**Categoria e descrizione del servizio:**

<b>Descrizione del servizio</b>	<b>Categoria (cpv)</b>
Servizi alberghieri e di ristorazione	55100000-1
Servizi di riparazione e manutenzione di attrezzature alberghiere e di ristorazione - Servizi di manutenzione di ascensori	50880000-7 50750000-7
Manutenzione ordinaria - Servizi di riparazione e manutenzione di impianti di edifici	50700000-2

**ART. 3 - DETERMINAZIONE DEL VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO**

La base d'asta per il periodo di affidamento triennale dell'appalto è pari ad € 1.605.240,00, IVA esclusa, più IVA pari a € 353.152,80 per un totale di € 1.958.392,80.

Il valore globale dell'appalto, comprensivo dell'opzione di rinnovo per un periodo massimo di 12 mesi, è pari ad € 2.140.320,00 IVA esclusa.

L'importo complessivo presunto tiene conto di tutti i servizi oggetto del presente appalto come specificati all'articolo 2.

Il Servizio, complessivamente inteso, verrà remunerato con una tariffa omnicomprensiva pro-capite giornaliera posta a base di gara pari a € 65,00 (IVA esclusa).

L'Appaltatore sarà remunerato con riferimento a tutti i servizi oggetto di Appalto, a misura e nei limiti dell'importo massimo e non superabile indicato nel primo capoverso, sulla base del numero di ospiti effettivamente presenti nella struttura che concretamente usufruiscono durante il periodo di soggiorno dei servizi alberghieri comprendenti, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la ristorazione, la pulizia degli spazi comuni, delle camere e rifacimento letti; la manutenzione ordinaria (edile, tecnologica e del verde) degli edifici e delle aree annesse, nonché ogni altro ulteriore intervento di manutenzione straordinaria nella misura indicata nell'offerta tecnica, prendendo in considerazione la tariffa pro-capite giornaliera offerta dall'Appaltatore nell'ambito della presente procedura (di seguito anche la «Tariffa Giornaliera»).

Il valore complessivo presunto massimo, posto a base d'asta al netto dell'opzione di rinnovo è determinato dalla tariffa pro capite giornaliera € 65,00 moltiplicato per **98** numero massimo di posti disponibili, moltiplicato per un periodo di 84 giorni utilizzati dall'istituto per i soggiorni ex ENAM, moltiplicato 3 anni.

Si attesta che i costi di sicurezza per l'eliminazione dei rischi da interferenza del presente appalto sono pari a euro 0,00 (zero/00), trattandosi di fornitura di servizi in global service per la quale non sono previste forme di sovrapposizione di attività con altri fornitori o con la Stazione appaltante. E' comunque onere dell'Appaltatore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti l'esercizio della propria attività, il Documento di Valutazione dei Rischi, e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

connessi alle proprie attività. Il valore dei costi della sicurezza non dovrà essere inferiore all'1% del valore complessivo dell'appalto, come risultante dal ribasso offerto.

La casa, per i servizi oggetto di gara di cui al punto a) delle premesse, viene utilizzata dall'Istituto per un numero di giorni variabile nei periodi: pasquale, estivo e delle festività natalizie e di fine anno; i periodi di utilizzo per le finalità di cui al punto a) delle premesse dipendono dalla richiesta degli utenti e pertanto sono suscettibili di variazione anche sostanziale nel totale e nella distribuzione; di media negli anni precedenti si è trattato di 84 giorni l'anno, divisi in 1 turno di sette giorni nel periodo tra Natale e l'inizio di gennaio in occasione delle vacanze invernali, 1 turno di sette giorni decorrenti dalla Vigilia di Pasqua in occasione delle vacanze pasquali, e i rimanenti turni secondo richiesta durante le vacanze estive, dalla metà di giugno all'inizio di settembre:

L'attivazione dei singoli turni ed il numero di giornate di ciascun turno ed il numero degli ospiti a carico dell'Istituto ammessi a ciascun turno sono facoltà assolutamente non impegnative per l'Istituto, essendo esposti a titolo meramente riepilogativo degli anni pregressi i numeri riportati nella Tabella storico presenze soggiorni climatico-termali che segue.

Il calendario sarà comunicato in tempo utile per l'espletamento del servizio. Il servizio dovrà essere prestato secondo turni consecutivi senza alcuna interruzione.

In ciascun turno verranno ammessi un numero variabile di ospiti, secondo specifica graduatoria formulata in base ai criteri deliberati dall'Istituto. L'elenco nominativo ed il numero degli ospiti sarà comunicato prima dell'inizio di ciascun turno, salvo le variazioni di cui al prosieguo.

Quanto ai soggiorni con finalità climatico-termali, il corrispettivo da versarsi all'aggiudicatario verrà determinato, in ogni caso, solo ed esclusivamente sulla base del numero effettivo di giornate/presenza di ciascun ospite presso la casa di soggiorno dell'Istituto, ossia sul prezzo unitario onnicomprensivo pro-capite giornaliero, al netto del ribasso d'asta (o tariffa pro-capite giornaliera).

L'Istituto è sollevato da ogni responsabilità (organizzativa, economica, ecc.) in caso di rinunce, di mancata presenza, interruzione totale e/o parziale del soggiorno, da parte degli ospiti ammessi, fatte salve le penali eventualmente stabilite dall'Istituto nei confronti dei rinunciatari secondo quanto previsto dai bandi di concorso per l'accesso alle strutture.

L'Istituto corrisponderà all'affidatario solo la tariffa pro-capite giornaliera per i giorni di effettiva presenza degli ospiti presso la casa di soggiorno.

Tale tariffa è onnicomprensiva e pertanto remunerativa di tutti i servizi appaltati (cioè: a) servizi alberghieri e di ristorazione destinati alla gestione della struttura quale casa di soggiorno, come descritti dal successivo art. 8 lett. A);

- a) manutenzione ordinaria (edile, tecnologica e del verde) degli edifici e delle aree annesse, come descritti dal successivo art. 8 lett. B);
- b) eventuale manutenzione straordinaria (nella misura indicata nell'offerta tecnica).

Tutti gli ospiti di età superiore ai tre anni al momento dell'inizio di ciascun turno di soggiorno saranno considerati presenza effettiva all'interno della struttura. Per essi l'Istituto verserà all'aggiudicatario la tariffa piena giornaliera convenuta, al netto del ribasso d'asta. Per tutti gli ospiti di età inferiore ai tre anni, al momento dell'inizio di ciascun di soggiorno, l'Istituto non verserà all'aggiudicatario alcun corrispettivo.

L'importo complessivo presunto dell'appalto tiene conto di tutti i servizi oggetto del presente appalto come specificati all'art. 2. Le variazioni anche ingenti in aumento o diminuzione del numero degli ospiti rispetto al dato storico, che come *aliunde*

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

precisato rientrano nell'alea del gestore, non possono comportare pretese in ordine alla separata remunerazione di servizi a corpo (quali ad es. manutenzione).

Nel caso in cui nel corso dell'affidamento si dovesse presentare una variazione in diminuzione del numero degli ospiti superiore al 60% delle presenze del medesimo periodo dell'anno precedente per eventi impreveduti, per riduzione delle richieste da parte degli utenti, per esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria che impediscono la piena utilizzazione della Struttura, viene riconosciuto alla ditta aggiudicataria un rimborso giornaliero pari alla tariffa pro capite giornaliera offerta in sede di gara moltiplicata per il 40% delle presenze nella Struttura nel medesimo periodo dell'anno precedente.

**In ogni caso, la tariffa pro-capite giornaliera è onnicomprensiva e pertanto remunerativa di tutti i servizi appaltati anche per i periodi in cui non vengono effettuati i soggiorni climatico termali.**

La tariffa offerta in convenzione, da utilizzarsi anche per le stanze doppie ad uso singolo, ai sensi delle lettere b) e c) di cui alle Premesse non potrà essere superiore a quella offerta in sede di gara.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a somministrare, a richiesta degli utenti, impegnati in occasione di conferenze, eventi formativi, ecc., tenuti all'interno della struttura stessa, pasti scorporati dal prezzo unitario pari al 20% della tariffa a pensione completa, cui non andrà aggiunto alcun costo di coperto o di soggiorno, qualora per essi non sia prevista la permanenza notturna, con le modalità ed in conformità con quanto previsto nel presente capitolato.

Per detti eventi, potranno essere richieste prestazioni aggiuntive che saranno oggetto di contrattazione economica separata con il soggetto aggiudicatario.

Per l'utilizzo per gli eventi organizzati dall'INPS, delle sale conferenze, ove disponibili, e delle relative attrezzature da parte degli utenti di cui alla lettera c) delle premesse, comunicati con 30 giorni di anticipo, nulla sarà dovuto all'aggiudicatario oltre a quanto previsto nel presente capitolato. L'aggiudicatario sarà tenuto alla predisposizione delle sale utilizzate secondo le modalità richieste dall'Istituto per l'evento.

In riferimento al regolamento **per l'utilizzo della struttura per le categorie di ospiti a tariffa convenzionata si specifica che per i bambini che alla data di inizio del soggiorno non avranno ancora compiuto l'età di tre anni il soggiorno è gratuito.**

#### **Tabella storico presenze soggiorni climatico-termali**

Si riportano di seguito, a solo titolo indicativo, i dati effettivi delle presenze registrate dall'Istituto nel corso degli anni, relativamente al numero massimo dei posti letto disponibili durante i giorni di apertura della casa di soggiorno riservati agli iscritti ex ENAM.

<b>Anno</b>	<b>Presenze primavera</b>	<b>Presenze estate</b>	<b>Presenze inverno</b>	<b>Totale</b>
2015	35	439	96	570
2016	82	685	85	852
2017	84	754	77	915

Le potenziali presenze annue presso la struttura ed alla tariffa convenzionata per l'utilizzo della struttura da parte degli utenti di cui alle lettere b) e c) delle premesse al presente capitolato sono individuate come segue:



*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- il numero degli iscritti alle gestioni richiamate nelle premesse è pari a circa 1.350.000 unità, di cui circa 350.000 in servizio e 1.000.000 in quiescenza. Tuttavia non sono quantificabili le presenze presunte durante il corso dell'anno in quanto direttamente pagate dai soggetti beneficiari e non rientranti in bandi dell'Istituto;
- l'Istituto si riserva la facoltà di ospitare, anche senza pernottamento, propri dipendenti ed altri soggetti nella struttura alberghiera, per eventi giornalieri quali conferenze, formazione didattica, gruppi di studio e quanto altro ritenesse necessario per soddisfare i propri indirizzi istituzionali. Per tali attività, che allo stato costituiscono solo mera indicazione progettuale, non possono fornirsi dati certi circa il volume annuo complessivo di presenze.

Resta pertanto inteso che la capienza massima è ben lontana dal numero effettivo di presenze delle categorie di cui alle lettere a) e b) delle premesse del presente affidamento, l'Istituto non assicura un numero minimo di presenze giornaliere/mensili/ annue, né l'esclusiva dell'acquisto dei generi alimentari di consumo presso il ristorante o presso i distributori automatici; pertanto, qualora i fruitori fossero inferiori allo storico indicato, nessuna richiesta potrà essere avanzata all'Istituto dalla ditta aggiudicataria quale riconoscimento di maggiori/minori oneri e spese.

Parimenti, per quanto attiene alla categoria di cui alla lettera c) delle premesse, si esclude sin d'ora e pertanto non verrà autorizzato, qualsiasi utilizzo della struttura non rientrante nella destinazione d'uso di casa di soggiorno.

L'Istituto è sollevato da ogni responsabilità (organizzativa, economica, ecc.) in caso di rinunce, di mancata presenza, interruzione totale e/o parziale del soggiorno, da parte degli ospiti ammessi.

L'autorizzazione allo svolgimento da parte del gestore delle attività di cui alla lettera c) delle premesse presso la struttura è discrezionale da parte dell'Istituto, che valuterà la compatibilità con la natura e la finalità primaria della struttura di riferimento (casa di soggiorno) ed i suoi standard di servizio.

L'Istituto, nell'ambito delle finalità sociali che costituiscono lo scopo dell'attività svolta attraverso la struttura, privilegia lo svolgimento di attività di solidarietà e promozione sociale in favore di categorie e persone svantaggiate (quali ad es. anziani, studenti, persone in situazione di disabilità intellettiva e/o fisica e/o relazionale e loro famiglie).

Anche per tali attività a valenza sociale l'espletamento dovrà essere preventivamente comunicato e autorizzato dall'Istituto, ferma restando la priorità dello svolgimento delle attività di cui alle precedenti lettere a) b) della premessa e le eventuali esigenze di chiusura per realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria, da parte dell'Istituto, che si renderanno eventualmente necessari.

Pertanto nella propria valutazione di convenienza economica l'aggiudicatario dovrà valutare l'alea derivante sia dal numero degli ospiti dei soggiorni climatico-termali a carico dell'istituto, sia dal numero di ospiti paganti a tariffa convenzionata, sia di ogni indotto derivante da attività organizzate dall'Istituto o da altri soggetti convenzionati sia in proprio dal gestore nei limiti della classificazione della struttura come casa di soggiorno.

L'Istituto si riserva di variare in diminuzione o di annullare totalmente o in parte i giorni di apertura della struttura, nonché di variare in diminuzione il numero e la tipologia di ospiti previsti per ciascun turno, in relazione alle effettive richieste di soggiorno da parte degli utenti, da autonome scelte aziendali, esigenze impreviste, esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria, e quanto altro si rendesse necessario.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

L'aggiudicatario non potrà in nessun caso opporsi a dette variazioni od annullamenti e/o richiedere eventuali compensi, rimborsi od oneri aggiuntivi per l'espletamento del servizio.

Sono categoricamente escluse attività meramente alberghiere rivolte ad un pubblico indifferenziato, effettuate a titolo esemplificativo attraverso sistemi automatici di prenotazione.

#### **Art. 4 - CONTATTI**

Denominazione Ufficiale: INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Sede: via Ciriaco De Mita 21, 00144 - Roma (EUR)

Telefono: **+39-06/59.05.42.79**

Fax: **+39-06/59.05.42.40**

Indirizzo posta elettronica: [centraleacquisti@inps.it](mailto:centraleacquisti@inps.it)

PEC: **[centraleacquisti@postacert.inps.gov.it](mailto:centraleacquisti@postacert.inps.gov.it)**

Profilo di Committente: [www.inps.it](http://www.inps.it) - Aste Gare e Fornitori - Gare - Bandi di gara - In corso

Responsabile Unico del Procedimento: Dott.ssa Marina Trasi

Direzione Centrale Acquisti e Appalti, via Ciriaco De Mita 21 (piano 11°), 00144 - Roma - Tel. +39 06 59.05.42.79 - Fax. +39 06 59.05.42.40 - e-mail: [centraleacquisti@inps.it](mailto:centraleacquisti@inps.it)

Determina a Contrarre: .....

Codice Identificativo Gara (CIG): 7657405282

<b>Direzione regionale</b>	<b>Telefono, fax ed e-mail</b>
Direzione regionale Calabria Via Tommaso Campanella, 11 Catanzaro CAP 88100	Telefono 0961.711724 Fax 0961.711743 PEC <a href="mailto:direzione.regionale.calabria@postacert.inps.gov.it">direzione.regionale.calabria@postacert.inps.gov.it</a>  Email - <a href="mailto:Direzione.calabria@inps.it">Direzione.calabria@inps.it</a>

#### **ART. 5 - DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto ha durata di tre anni dalla data indicata sul contratto.

L'Istituto ha facoltà di rinnovare il servizio fino ad un massimo di 12 mesi.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del contratto, in ragione del principio di continuità dell'azione amministrativa, provvedere ad una proroga tecnica per il tempo strettamente necessario ad espletare la nuova procedura di gara, nelle more del reperimento di un nuovo contraente.

Durante tale proroga l'appaltatore, sarà tenuto a garantire la prosecuzione del servizio alle stesse condizioni tecniche ed economiche previste nel presente Capitolato.

E' in ogni caso escluso il rinnovo tacito del contratto.

Il servizio dovrà essere avviato previa formalizzazione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto di cui all'articolo 11. Analogamente andrà formalizzato

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

un verbale di riconsegna, con l'elenco dei beni ed il loro stato di consistenza, alla conclusione del rapporto contrattuale.

#### **ART. 6 – LUOGO ED ESECUZIONE DELL'APPALTO**

L'Appaltatore presterà il servizio presso la casa di soggiorno ex ENAM sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050.

L'aggiudicatario della gestione in regime di global service assumerà a proprio completo carico e senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto, le spese e la responsabilità per l'esecuzione dei servizi e delle opere previsti, nonché per la custodia dell'immobile e la buona conservazione dei beni concessi in uso durante l'intero affidamento, indipendentemente dai periodi di apertura o chiusura (anche parziale) della struttura al pubblico.

Con ciò si intende che durante il medesimo periodo di affidamento graveranno sull'aggiudicatario in questione, in via continuativa ed in assenza di qualsivoglia interruzione temporale tutte le spese di gestione, delle utenze, della manutenzione ordinaria che si renderanno necessarie per garantire l'espletamento e la qualità dei servizi nonché la conduzione dell'Immobile oggetto di appalto e la sua restituzione in buone condizioni manutentive.

#### **ART. 7 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE**

Conformemente a quanto previsto dall'art. 101 del D.lgs. 50/2016, all'esecuzione delle attività di cui allo stipulando Contratto è preposto un Direttore dell'Esecuzione, nominato dal Responsabile del Procedimento della Direzione Regionale Calabria. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali, nonché a tutte le attività che si dovessero rendere opportune per assicurare il perseguimento dei compiti assegnati.

Al Direttore dell'Esecuzione si affianca il Direttore tecnico, nominato dal Responsabile del Procedimento, che ha il compito di coadiuvare il Direttore dell'Esecuzione per gli aspetti tecnici.

Il Direttore dell'Esecuzione, coadiuvato dal Direttore tecnico, provvede altresì ai compiti di cui agli artt. 8 e 19 del presente Capitolato.

#### **ART. 8 - PRESTAZIONI RICHIESTE AL SOGGETTO AGGIUDICATARIO**

I servizi ricettivi e di ristorazione descritti di seguito, per il decoro e la qualificazione della struttura dovranno essere assimilabili a quelli erogati da strutture appartenenti a categorie ricettive afferenti qualifiche di almeno di tre stelle o superiori, e ciò anche per quanto attiene agli ospiti non appartenenti alle categorie di cui alle lettere a) b) e c) delle PREMESSE al presente capitolato.

#### **A) SERVIZI RICETTIVI E DI RISTORAZIONE**

Il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere all'espletamento delle seguenti prestazioni ricettive e di ristorazione destinati alla gestione della struttura quale casa di soggiorno, assimilabili ad un servizio di tipo alberghiero a tre stelle superiore.

### **Accoglienza e congedo ospiti:**

L'aggiudicatario garantirà:

1. l'accoglienza e il congedo degli ospiti con personale a disposizione per il facchinaggio da e per la stanza assegnata e comunque fino all'automezzo pubblico e/o privato utilizzato dall'ospite;
2. la presenza di personale addetto alle informazioni sui servizi resi, a quelle turistiche e di intrattenimento durante la permanenza.

### **Servizio di portineria/reception, call center/centralino/concierge e servizio di vigilanza non armata.**

Il servizio di portineria verrà effettuato presso la casa di soggiorno da appositi addetti, 24 ore al dì, così come quello di centralino. Il servizio in particolare comprenderà:

- la presenza continuativa e fissa di personale addetto 24 ore su 24;
- la gestione delle prenotazioni per l'accesso alla struttura, siano esse alberghiere, congressuali o di altra natura;
- il trasferimento delle telefonate in camera;
- la consegna e la custodia della chiave della stanza;
- la custodia di valori a richiesta di ciascun ospite;
- la sveglia telefonica in camera;
- messaggi;
- prenotazione viaggi;
- chiamate taxi;
- informazioni, prenotazione musei, mostre, ed attrazioni turistiche, ecc.;
- quello messo a disposizione dagli enti provinciali del turismo;
- approvvigionamento titoli di viaggio per mezzi pubblici, giornali, settimanali, riviste;
- cartoline illustrate (a carico degli ospiti che ne faranno richiesta);
- servizio internet e fax (a carico degli ospiti, che ne faranno richiesta);
- la gestione di tutte le necessità in merito all'utilizzo delle zone della struttura dedicate agli spazi congressuali, senza che tuttavia ciò possa creare nocumento all'attività di portineria;
- l'ispezione dello stabile e parco di pertinenza durante l'orario notturno;
- comunicazione portatili;
- rilascio di pass per i visitatori
- la gestione email, fax, telefonica, videocitofonica, ecc. per il controllo accessi
- il divieto dell'uscita di beni di proprietà dell'Istituto senza apposito buono di uscita, controfirmato da funzionario dell'Istituto stesso
- la gestione di tutte le segnalazioni di allarme provenienti dai sistemi tecnologici,
- contattando secondo le necessità le ditte manutentrici, i responsabili dell'istituto e se necessario le forze dell'ordine o quelle deputate alla gestione delle emergenze;
- oggetti o materiali che possano impedirne l'improvviso utilizzo in fase di esodo forzato;

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- la verifica, e la conseguente integrazione in caso di carenza, circa la presenza di materiali inerenti la sicurezza quali estintori cassette di pronto soccorso, ecc. come previsto dalla vigenti normative in materia;
- l'avviso e la pronta notizia, in caso di anomalie, al personale dell'Istituto che sarà all'uopo incaricato di gestire le situazioni di difficoltà e/o emergenza;
- la redazione di verbali in merito a fatti, eventi o quanto altro possano essere motivo di interruzione anche parziale del servizio;
- la segnalazione alle autorità competenti (Carabinieri, Vigili del Fuoco, Vigili Urbani Polizia) di situazioni di anormalità od anche di semplice sospetto che avessero a verificarsi nell'esecuzione del servizio ed alle quali non vi sia la possibilità di provvedere personalmente; nonché di tutti gli ospiti presenti all'interno della struttura e delle relative schede di gradimento;

### **Servizio sale conferenza**

La gestione delle sale conferenza o di altre sale idonee ad eventi presenti all'interno della struttura per gli eventi organizzati dall'INPS sarà a completo carico dell'aggiudicatario.

Il servizio comprenderà a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- le pulizie, il riassetto e l'ordine delle singole sale;
- l'allestimento in base alle esigenze dei richiedenti, con gli arredi ed i materiali disponibili;
- salve le voci indicate come a carico del committente tutto il periodo dell'evento;
- l'eventuale predisposizione di coffee break nei locali annessi alle sale conferenza, secondo richiesta con i costi a carico del richiedente stesso.

Per l'INPS è data priorità di prenotazione delle sale conferenze, entro venti giorni prima dell'inizio dell'evento, rispetto agli eventuali richiedenti afferenti le altre categorie. Nel caso in cui l'aggiudicatario non sia in grado di ospitare l'evento richiesto nei tempi e secondo le modalità di cui alle precedenti premesse, allo stesso sarà richiesto di riservare, a proprio completo carico e costo, identici spazi in strutture ricettive aventi pari caratteristiche di quella oggetto di affidamento.

### **Servizio bar**

L'aggiudicatario cura la creazione e gestione di un angolo bar ovvero di quello già esistente presso la casa di soggiorno. Il servizio dovrà essere assicurato ininterrottamente tutti i giorni, feriali e festivi, almeno dalle ore 7.30 e sino alle ore 23.00.

Il soggetto aggiudicatario fornisce le apparecchiature specifiche per il bar, quali tazze, bicchieri e quanto altro necessita al servizio. Le stoviglie dovranno essere tutte trattate con appositi macchinari di pulizia igienizzanti che all'uopo dovranno essere forniti dall'aggiudicatario qualora non esistenti.

Ogni consumazione sarà servita a carico degli ospiti al prezzo di cui ai listini Assobar o simili della provincia di competenza della casa di soggiorno, con una riduzione dei prezzi di listino almeno pari al 20%.

Presso il bar dovrà essere esposto, in modo ben visibile, il listino dei prezzi dei prodotti in vendita. Il barman dovrà indossare una divisa e dovrà arrivare in servizio prima dell'apertura, per fare il lavoro preliminare in modo che sia tutto in ordine. Nel bar, tutto quello che sarà in vista del cliente dovrà essere pulito e asciutto prima del servizio. I prodotti in vendita dovranno essere disponibili in quantità sufficiente e con

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

rifornimento costante e vario, osservando le norme per una buona conservazione igienica degli stessi.

Presso il bar a solo titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà essere garantita la somministrazione almeno di:

- caffè (a richiesta anche decaffeinato);
- latte fresco, cioccolato, te, camomilla, orzo e succhi di frutta;
- brioche, fette biscottate, fette biscottate e biscotti in apposite confezioni monodosi;
- torte di frutta e ciambelloni;
- frullati o yogurt (naturali o alla frutta);
- dolcificanti vari;
- tramezzini e sandwich freschi;
- alcolici e distillati;
- acque minerali, cocktail e soft drink.

### **Servizio camere**

Il servizio, a meno di ulteriori specificazioni che verranno riportate negli articoli e paragrafi che seguono, concerne in generale il riassetto giornaliero delle camere, con operazioni di pulizia e sanificazione di tutte le camere e dei relativi servizi igienici ed eventuali balconi ed il rifacimento dei letti con il cambio delle lenzuola a giorni alterni e quello giornaliero degli asciugamani.

Il servizio comprende la fornitura del set letto, in puro cotone anallergico ignifugo, che includerà a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno la seguente dotazione:

- coprirete singolo e/o matrimoniale;
- coprimaterasso con angoli singolo e/o matrimoniale;
- materasso (qualora non già disponibile presso la casa di soggiorno);
- set completo di lenzuola comprensivo di federe singolo e/o matrimoniale;
- set coperte compatibili con il periodo e la stagione singolo e/o matrimoniale;
- copriletto stagionale e/o piumone invernale (in cotone imbottito con idoneo materiale) singolo e/o matrimoniale;

Su specifica richiesta dell'ospite, l'aggiudicatario fornisce gratuitamente culle per neonati o lettini per bambini comprensivi di ogni accessorio necessario per il relativo utilizzo.

Ogni giorno sarà inoltre fornita all'ospite la seguente biancheria da bagno pulita, tutta in cotone anallergico ignifugo:

- 1 asciugamano da viso;
- 1 asciugamano grande da corpo;
- 1 asciugamano da bidet;
- 1 tappetino da bagno.

Gli ospiti troveranno all'inizio del soggiorno e/o a richiesta, a cura e spese dell'aggiudicatario, in tutti i servizi igienici oltre alla carta igienica, un cestino getta carte a pedale, uno scopino e porta scopino da water e la cosiddetta linea cortesia monouso (vanity set) composta da:

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- Saponetta bidet e lavandino da 20 g (da rifornirsi ogni giorno);
- Shampoo in flacone da 35 ml (da rifornirsi ogni giorno);
- Bagno schiuma in flacone da 35 ml (da rifornirsi ogni giorno);
- Sacchetti intimi (da rifornirsi all'inizio del turno e poi le necessità);
- Sacco lavanderia (da rifornirsi ogni giorno);
- Cuffia (a richiesta);
- Set cucito (a richiesta).

L'aggiudicatario provvederà a far installare (qualora la struttura ne fosse sprovvista) a propria cura e spese all'interno dei bagni delle camere un asciugacapelli elettrico a parete a due velocità. L'aggiudicatario provvederà a dotare sempre le stanze di un frigo bar, un TV color ed un decoder digitale terrestre di nuova acquisizione con relativi telecomandi, ove tali apparecchiature fossero mancanti o non funzionanti.

Il frigo bar (ove disponibile), in particolare, dovrà essere provvisto di acqua minerale, naturale e gassata, soft drinks analcolici e succhi di frutta, il tutto a pagamento degli ospiti, con controllo giornaliero di verifica per la sostituzione dei beni consumati.

### **Servizio di pulizia**

Per assicurare un alto grado di igiene ambientale e per abbattere i rischi di infezione, sempre latenti in strutture comunitarie, nonché per garantire un corretto mantenimento dell'estetica dei luoghi, dovranno essere previsti periodici interventi di pulizia e sanificazione in ogni spazio previsto all'interno ed all'esterno della struttura affidata, a totale cura e spese dell'aggiudicatario.

In particolare dovrà essere eseguito un servizio di pulizia giornaliera, quotidiano (domeniche e festivi compresi), nei locali di seguito elencati:

- camere degli ospiti con relativi servizi, corridoi, ingressi e balconi;
- spazi comuni quali hall, uffici, sale ricreative, corridoi, servizi igienici comuni, ascensori, magazzini, scale, ringhiere, balconate, verande, terrazze, ecc.;
- ristorante, bar, sala colazione, cucina e spazi di norma annessi.

Il servizio di pulizie e riassetto giornaliero delle stanze, indipendentemente dal numero totale di ospiti presenti presso la struttura dovrà terminare entro le ore 12,00 di ogni giorno.

Inoltre, secondo una periodicità codificata (tracciatura della periodicità), alcune superficie/o materiali andranno puliti con cadenza bisettimanale, settimanale, mensile e bimestrale.

In particolare le superfici verticali interne (pareti, tende, avvolgibili e persiane, porte, superfici vetrate ecc.) ed esterne (vetrate, finestre, portoni, ecc.) almeno due volte a settimana.

Inoltre, tutti i mobili ed arredi presenti nella struttura ed al suo esterno (tra cui i mobili da giardino), nonché le attrezzature a disposizione dei singoli ospiti, dovranno essere oggetto di pulizia con cadenza almeno settimanale e/o comunque secondo necessità.

Alla fine di ogni soggiorno individuale o turno di permanenza, subito dopo la partenza dell'ospite dovrà essere prevista una pulizia a fondo dell'unità individuale occupata dal singolo utente che comprenderà indicativamente:

- pulizia del letto in ogni suo punto o articolazione;

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- pulizia del comodino esternamente ed internamente, dall'alto verso il basso (compresi maniglie, cassetto e ruote);
- pulizia degli arredi presenti nella stanza esternamente ed internamente;
- pulizia del sistema di illuminazione e comunicazione.

Una pulizia straordinaria dovrà essere eseguita all'interno ed all'esterno della casa di soggiorno affidate all'inizio ed alla fine delle stagioni di apertura per le festività natalizie/capodanno e pasquali.

Pulizie straordinarie dovranno essere eseguite con periodicità non inferiore a trenta giorni, all'interno ed all'esterno della casa di soggiorno affidata, durante la stagione estiva. In ogni caso una pulizia straordinaria dovrà essere garantita dall'aggiudicatario al termine del periodo di affidamento.

Dopo ogni intervento di pulizia si dovrà inoltre procedere alle operazioni di disinfezione qualora necessarie e/o richieste dalle vigenti norme.

Resta inteso comunque che la pulizia, l'ordine e la sanificazione dovrà essere garantita in qualsiasi momento della giornata, indipendentemente dalla periodicità appena descritta, quando eventi previsti od imprevedibili lo rendano necessario.

L'offerente deve dimostrare la propria capacità di applicare misure di gestione ambientale durante l'esecuzione del contratto in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente, attraverso l'adozione di un sistema di gestione ambientale, conforme ad una norma tecnica riconosciuta (EMAS, ISO 14001).

La registrazione EMAS (Regolamento n. 1221/2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS)), o la certificazione ISO 14001, in corso di validità, rappresentano mezzi di presunzione di conformità. Le stazioni appaltanti accettano parimenti altre prove, come una descrizione dettagliata del sistema di gestione ambientale attuato dall'offerente (politica ambientale, analisi ambientale iniziale, programma di miglioramento, attuazione del sistema di gestione ambientale, misurazioni e valutazioni, definizione delle responsabilità, sistema di documentazione).

I materiali impiegati devono essere rispondenti alle normative vigenti in Italia (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità), e ai requisiti previsti dal presente Capitolato e dall'allegato 2-bis al medesimo. Le modalità di esecuzione degli interventi di disinfezione, esplicitamente richiesti dalle Direzioni, dovranno essere concordate con le stesse.

I prodotti per l'igiene quali i detersivi multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detersivi per finestre e detersivi per servizi sanitari utilizzati dall'impresa appaltatrice per le pulizie ordinarie, devono essere conformi ai "Criteri ambientali minimi" individuati al capitolo 6, punto 6.1 "Specifiche tecniche" del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>.

A tal fine L'offerente deve fornire una lista completa dei detersivi che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo, presunti conformi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detersivi e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A dei CAM, con la quale attesta che i prodotti detersivi sono conformi ai criteri ambientali minimi. L'aggiudicatario provvisorio, 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 detersivi ai criteri ambientali minimi.



*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

I prodotti disinfettanti utilizzati devono essere autorizzati dal Ministero della salute:

- a) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Presidio medico-chirurgico" e "Registrazione del Ministero della salute n. ...."
- b) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000; 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 ai "Criteri ambientali minimi" individuati al capitolo 6, punto 6.2 "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici e dei detergenti "superconcentrati"" del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>.

A tal fine 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 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 dei CAM. L'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai "criteri ambientali minimi" di cui al punto 6.2 del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. L'Istituto potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012).

I prodotti diversi da quelli di cui ai punti precedenti si intendono quelli 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". 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. 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. Queste categorie di prodotti debbono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai "Criteri ambientali minimi" individuati al capitolo 6, punto 6.2 "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici e dei detergenti "superconcentrati"" del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>.

A tal fine 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 DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>. Per quanto riguarda i prodotti superconcentrati, è necessario allegare in sede di presentazione dell'offerta anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il

controllo delle corrette diluizioni. L'aggiudicatario provvisorio, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai "criteri ambientali minimi" di cui al punto 6.2 del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. L'Istituto potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025, per verificare la rispondenza di uno o più dei prodotti in elenco ai criteri ambientali indicati nel punto 6.2 del DM del 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), disponibile sul sito <http://www.minambiente.it>.

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.

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'Istituto 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.

La Ditta aggiudicataria deve sottoporre alla Direzione, prima dell'inizio dei lavori e ad ogni variazione durante l'esecuzione degli stessi, le schede tecniche e le schede di sicurezza, redatte in lingua italiana, di tutti i prodotti (detergenti, disinfettanti, ecc.) che intende impiegare comprendenti:

- il nome del produttore;
- le caratteristiche del prodotto;
- il contenuto in percentuale dei principi attivi;
- il dosaggio di utilizzo;
- il pH della soluzione in uso;
- i simboli di pericolo, le frasi di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento;
- i numeri di telefono dei Centri Antiveleno presso i quali sono depositate le schede di sicurezza.

E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi ed in particolare:

- acido cloridrico - acido muriatico - ammoniaca.

L'Istituto si riserva di effettuare dei prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte per l'uso, per verificare le caratteristiche dei prodotti e l'esatta percentuale di dosaggio delle soluzioni.

E' vietato l'uso di sostanze acide od eccessivamente alcaline e contenenti ammoniaca o coloranti, sui pavimenti di marmo, piastrelle, conglomerati; sulle superfici di grès si potranno usare detergenti lievemente acidi; sui pavimenti in PVC, linoleum e gomma, non potranno essere usati prodotti contenenti idrocarburi, detersolventi o prodotti all'anilina che li danneggerebbero irreparabilmente e comunque non dovranno essere utilizzati prodotti igienizzanti poco gradevoli.

Sono altresì vietati i prodotti spray con propellenti a base di clorofluorocarburi (CFC).

In nessun caso, per i pavimenti, zoccoli, battiscopa, pareti e loro rivestimenti, infissi e serramenti, oggetti in rame e sue leghe (ottone, bronzo) vanno usati prodotti o mezzi che possano produrre sugli stessi aggressioni chimiche o fisiche. Inoltre si richiede molta prudenza nella pulizia delle superfici dei metalli trattati (anodizzati, cromati, nichelati) in quanto molti prodotti detergenti in commercio risultano essere abrasivi o troppo energici e scatenanti macchie. Saranno a carico della Ditta oltre alle

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

spese per il personale utilizzato, tutti indistintamente i macchinari, gli attrezzi, gli utensili ed i materiali occorrenti per l'esecuzione delle pulizie oggetto dell'appalto, nonché gli indumenti di lavoro degli addetti ed in genere tutto il necessario per lo svolgimento dei servizi appaltati e non meglio individuato. Di tutti i prodotti utilizzati dovrà essere esibita la scheda tecnica anche ai fini dell'accertamento della sicurezza dei lavoratori e degli utilizzatori dell'immobile.

L'INPS si riserva la facoltà di proibire l'uso di prodotti (detersivi, disinfettanti, etc.) e di macchinari che, a suo insindacabile giudizio, venissero ritenuti dannosi alle persone, agli immobili, all'arredo.

In caso di violazione della proibizione debitamente accertata e contestata formalmente all'appaltatore, ove questi non provveda, entro 24 ore dalla contestazione ad eliminare le cause che hanno formato oggetto della contestazione, l'Istituto provvederà ad applicare le penali così come previsto nell'art.14 del contratto di appalto.

Si ritengono compresi nell'offerta economica gli eventuali costi straordinari dovuti alla presenza occasionale di ulteriori iniziative.

L'Istituto si riserva il diritto di eseguire e far eseguire accertamenti sui prodotti usati per la pulizia e la disinfezione, il servizio prestato deve essere sempre aggiornato con il progresso tecnologico. L'aggiudicatario dovrà, nell'effettuare il servizio, usare tutte le macchine e le attrezzature necessarie.

Nello svolgimento del servizio la ditta deve evitare qualsiasi intralcio o disturbo alle normali attività della casa di soggiorno. A tal fine l'aggiudicatario nell'effettuare il servizio deve usare tutte le macchine e attrezzature necessarie, impegnandosi ad eseguire lo stesso a perfetta regola d'arte in modo che non siano danneggiati i pavimenti, le vernici, i mobili, le attrezzature e gli altri oggetti posti nei locali da pulire.

L'aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme sulla sicurezza e di quelle sull'impiego dei prodotti chimici non nocivi (essendo l'uso dei prodotti nocivi assolutamente vietato). Si obbliga, comunque, a provvedere, a cura e carico propri e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire completa sicurezza durante l'esercizio dei lavori e l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi.

L'aggiudicatario sarà l'unico responsabile per gli eventuali danni che gli incaricati della pulizia dovessero arrecare alle persone o alle cose.

La ditta provvederà, a sua cura e spese, a far indossare al personale una idonea divisa munita di placca ben visibile, recante la ragione sociale della ditta stessa ed il nome dell'operatore, onde evitare che possano introdursi nei locali persone non autorizzate.

Tale personale dovrà operare sotto diretta sorveglianza di un responsabile della ditta stessa. Considerata l'elevata importanza dell'esecuzione della pulizia, il personale deve essere adeguatamente formato e provvisto di adeguata procedura operativa, nella quale si contempli, oltre alle modalità di esecuzione della pulizia/sanificazione/disinfezione, il rispetto della regola dell'utilizzo di materiale separato per aree diverse e la opportuna successione delle operazioni al fine di evitare la contaminazione crociata delle superfici ed il trattamento e la conservazione del materiale utilizzato per la pulizia.

Al personale addetto alla pulizia è prescritto di mantenere il segreto assoluto su tutto quanto è sentito o visto, durante l'espletamento del servizio, in merito all'organizzazione e all'attività delle di soggiorno; è fatto, inoltre, divieto di intrattenersi, durante il servizio, con il pubblico.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

Al personale dell'aggiudicatario sarà fatto inoltre assoluto divieto di aprire cassetti o armadi, di mettere in ordine e visionare carte, disegni o documenti eventualmente ed eccezionalmente lasciati su tavoli, banconi e scrivanie. A tale proposito alla ditta è riservata la facoltà di sospendere il servizio di pulizia sui tavoli e scrivanie ingombri di documenti negli orari stabiliti per il servizio stesso

Nei confronti degli inadempimenti saranno comminate le più severe sanzioni consentite.

Durante il servizio il personale ha peraltro, l'obbligo di mantenere un contegno decoroso, di economizzare l'energia elettrica, di non fumare, di non usare il proprio telefono cellulare e di rispettare le norme antinfortunistiche.

Al termine del servizio il personale lascerà immediatamente i locali della casa di soggiorno sottoposte a pulizia.

### **Servizio di derattizzazione e disinfestazione.**

La derattizzazione e la disinfestazione dovrà essere eseguita, sia direttamente che attraverso ditte specializzate, dal soggetto aggiudicatario nei locali di pertinenza interni e sulle aree esterne, con cadenza almeno stagionale e comunque secondo le effettive necessità della struttura affidata.

I prodotti adoperati dovranno essere conformi alle disposizioni normative vigenti.

L'aggiudicatario sarà comunque responsabile di ogni disfunzione e/o danno provocato dai trattamenti eseguiti presso la struttura affidata.

### **Servizio di raccolta rifiuti**

Oltre a quanto sopra previsto, la ditta aggiudicataria provvederà alla raccolta di tutti i rifiuti aventi qualsiasi provenienza e di qualsivoglia qualità, sia urbani che di quelli assimilabili agli urbani derivanti dall'espletamento del servizio e loro conferimento negli appositi cassonetti situati nelle vicinanze della struttura ricettiva, secondo la normativa nazionale.

Qualora necessario, l'aggiudicatario si adopererà inoltre al relativo trasporto e smaltimento a discarica senza ulteriori incombenze per l'Istituto.

Sarà inoltre competenza dell'aggiudicatario lo smaltimento, a norma di legge, dei rifiuti sanitari, qualora presenti, tramite ditte specializzate nel settore.

Dovranno inoltre essere rispettati, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi 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).

### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere all'espletamento del servizio di lavanderia, stireria e guardaroba, per ogni tipo di biancheria e materiali necessari all'espletamento del servizio affidato tra cui, a puro titolo indicativo e non esaustivo, tovagliati, lenzuola, asciugamani, scendiletto, ecc..

Il servizio comprende anche il lavaggio, alla bisogna, dei materiali afferenti l'arredo degli ambienti quali tendaggi e tessuti d'arredo.

L'aggiudicatario potrà utilizzare a propria cura, spese ed ogni tipo di responsabilità le attrezzature di proprietà dell'Istituto, presenti all'interno della struttura. Qualora

dette attrezzature siano insufficienti ad espletare il servizio suddetto o malfunzionanti, l'onere della sostituzione e/o della riparazione sarà comunque a carico dell'aggiudicatario.

Il servizio dovrà essere comunque regolarmente garantito.

Per ciò che attiene alle necessità dei singoli ospiti dovrà essere garantito lo stesso servizio a pagamento, con tariffe mediamente inferiori del 20% rispetto a quelle previste sul mercato. La biancheria verrà collazionata giornalmente entro le 9,30 da personale addetto, nell'apposito sacco lavanderia all'uso fornito in ciascuna stanza; la biancheria pulita verrà riconsegnata in stanza entro 2 gg. lavorativi dalla data di consegna. L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire, a richiesta degli ospiti e a loro totale carico, un servizio di piccoli rammendi od altri lavori di cucito.

I capi smarriti, sciupati o resi inutilizzabili dalla lavatura o dalla stiratura dovranno essere immediatamente rimborsati all'ospite.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare in generale tutta la biancheria ed i materiali a lui consegnati con detersivi ed additivi a norma di legge, idonei ad assicurare la necessaria morbidezza nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti quali allergie, irritazioni della pelle o altro. In particolare l'aggiudicatario deve garantire un'ottimale disinfezione dei capi utilizzando i trattamenti più opportuni secondo la tipologia dei medesimi.

### **Altri servizi all'utenza**

All'inizio di ciascun turno, o di ciascun soggiorno individuale in convenzione il soggetto aggiudicatario provvederà a predisporre una lettera di benvenuto con il programma di attività da svolgersi durante il turno di permanenza medesimo e la lista dei servizi offerti da porsi all'interno di ciascuna stanza all'inizio di ciascun turno.

Il soggetto aggiudicatario provvederà, inoltre, all'organizzazione:

- all'inizio di ciascun turno di permanenza, presso la hall di ingresso della casa di soggiorno, di un cocktail di benvenuto, mediante la predisposizione di adeguate attrezzature (tavoli e sedie) e la somministrazione di bibite, acque minerali, punch, aperitivi e succhi di frutta di note marche nazionali, oltre a snack, salatini e tartine fino al completamento dell'arrivo degli ospiti;
- alla fine di ciascun turno di permanenza presso la casa di soggiorno, di una serata di arrivederci agli ospiti in partenza con menù speciale ed un intrattenimento musicale;
- di veglioni e cene di gala nelle seguenti ricorrenze: Pasqua, Ferragosto, Capodanno;
- senza alcun onere aggiuntivo per gli ospiti presenti, per la sola cena di Capodanno, il soggetto aggiudicatario avrà facoltà di richiedere agli ospiti residenti per soggiorni individuali in convenzione, di corrispondere una differenza rispetto ai normali prezzi praticati per i relativi pasti erogati, dandone adeguata comunicazione al momento della prenotazione;
- a mettere a disposizione gratuitamente in comodato agli ospiti che ne faranno richiesta carte da gioco di vario tipo, libri, cd musicali, quanto altro per allietare le serate degli ospiti residenti;
- a quanto altro renda la struttura al pari di analoghi immobili aventi destinazione alberghiera. Provvederà quindi all'organizzazione di serate speciali con concerti, spettacoli, proiezione di film e giochi di società, atte ad intrattenere gli ospiti all'interno della struttura, o in alternativa al di fuori, realizzando almeno tre attività di giorno e tre di sera a turno.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

Provvederà, altresì, ad organizzare ed effettuare almeno una gita/escursione a turno in località di interesse culturale, paesaggistico o ricreativo.

### **Servizi per diversamente abili**

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'assistenza degli ospiti portatori di disabilità permanente e/o temporanea, provvedendo alla loro sistemazione nelle relative stanze.

L'aggiudicatario dovrà altresì dotare la casa di soggiorno di almeno due sedie per portatori di disabilità, e degli arredi nelle sale comuni per poter fruire di tutti i servizi.

### **Servizio di primo soccorso**

L'aggiudicatario dovrà allestire, all'interno di uno degli spazi allo stesso affidati, un'area adibita ad interventi di primo soccorso. La Ditta dovrà provvedere, in caso di necessità, all'accompagnamento degli ospiti al punto più vicino di pronto soccorso.

### **Servizi per animali**

E' tassativamente vietato ammettere all'interno ed all'esterno della casa di soggiorno dell'Istituto animali domestici di qualsiasi razza e taglia.

### **Servizio di ristorazione**

E' a disposizione dell'aggiudicatario, nella casa di soggiorno, una cucina interna e gli spazi di norma annessi che devono essere utilizzati come centro produzione ed elaborazione dei pasti giornalieri, inclusi i festivi, di prima colazione, pranzo e cena. Per l'espletamento di tale servizio l'Istituto mette a disposizione i locali in questione e li concede in comodato precario, ai sensi dell'art. 1803 e successivi del Codice Civile, con le relative attrezzature (piani cottura, forni, cappe aspiranti, frigoriferi e surgelatori, friggitorici, affettatrici, riscaldatori di alimenti, lavastoviglie, macchine per cucinare, ecc.) nell'attuale stato di manutenzione.

Tutte le apparecchiature saranno utilizzate ai soli fini inerenti al presente appalto, con l'onere di assicurarne la buona conservazione e manutenzione, sostenendo quindi tutte le spese inerenti alla riparazione e adeguamento sia di quelli di propria proprietà che di quelli dell'Istituto, secondo le normative all'uopo vigenti.

I macchinari inutilizzati dovranno essere stoccati ordinatamente in appositi locali.

Per le apparecchiature di proprietà dell'Istituto inutilizzate, dovrà essere comunque garantita la perfetta conservazione. Qualora fosse necessario operarne la relativa dismissione, l'aggiudicatario dovrà preventivamente comunicarne all'Istituto la relativa necessità, per avviare le dovute procedure di legge.

I lavori di allacciamento in rete e messa in funzione delle sopra citate attrezzature, saranno a carico della Ditta appaltatrice la quale dovrà trasmettere, all'Istituto, copie conformi agli originali dei certificati di esecuzione a regola d'arte attinenti la realizzazione di impianti elettrici, idraulici, allacciamento gas, ecc., resisi necessari.

La somministrazione di ogni singolo alimento avverrà secondo le modalità previste delle norme vigenti nel momento di esecuzione del servizio. Prima colazione, pranzo e cena saranno serviti negli spazi all'uopo dedicati all'interno della casa di soggiorno.

Agli ospiti che ne faranno specifica richiesta dovrà essere garantita una alimentazione confacente al loro particolare regime dietetico.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

A titolo puramente indicativo dovranno essere forniti, senza ulteriori costi, pasti iposodici, per vegetariani e ospiti affetti da intolleranze alimentari e/o con particolari esigenze cliniche (es. diabetici, celiaci, ecc.).

A tal fine, l'aggiudicatario dovrà disporre della consulenza di un dietista od un tecnologo alimentare e di un servizio assistenza in grado di fornire supporto nell'osservanza delle norme in materia e di monitorare la qualità complessiva del servizio erogato.

Agli ospiti che ne faranno richiesta e per particolari esigenze, verrà assicurato il servizio incamera per la colazione, il pranzo e la cena.

Tale clausola ha identica applicazione nel caso di bambini e neonati (di qualsiasi età) a cui, sempre a cura e spese dell'aggiudicatario, dovranno all'occorrenza essere somministrati a semplice richiesta, pasti secondo esigenze specifiche con particolare riguardo agli ospiti affetti da celiachia.

I menù predisposti devono prevedere una rotazione dei piatti base e delle loro varianti, distinguendo tra "menù invernale" (periodo dicembre - aprile) e "menù estivo" (periodo giugno - settembre).

I cibi dovranno essere confezionati utilizzando esclusivamente prodotti freschi e surgelati, come specificato nella tabella delle caratteristiche merceologiche allegata al capitolato.

Non è ammesso l'utilizzo di frutta e/o macedonia inscatolata. Le bevande e le derrate alimentari, utilizzate per il confezionamento dei cibi dovranno possedere qualità e pezzature richieste, conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia, dovranno rispondere alle caratteristiche dietetiche e sanitarie di massima garanzia ed avere singole confezioni, con etichettature conformi alle leggi vigenti.

Non sono ammesse etichettature incomplete e non in lingua italiana.

I dolci dovranno essere confezionati direttamente dal personale della cucina eccetto: i gelati, panettoni, pandori, colombe pasquali e dovranno essere vari (torte alla frutta, crostate, pesche ripiene, ecc.). E' assolutamente vietato il riutilizzo di avanzi di qualunque genere.

L'aggiudicatario s'impegna inoltre a garantire il servizio con i propri capitali e mezzi tecnici ed in particolare assume a proprio carico le spese inerenti all'acquisto dei generi alimentari necessari alla preparazione dei pasti.

L'Istituto si riserva di procedere periodicamente, con proprio personale o con personale all'uopo cooptato, al controllo qualitativo delle derrate acquistate, che dovranno risultare selezionate e di prima qualità. La buona conservazione delle derrate immagazzinate e preparate sarà d'esclusiva competenza e responsabilità della ditta appaltatrice.

Sono a totale carico dell'impresa appaltatrice:

- la fornitura di tutti i generi alimentari e di tutto quanto occorre per la preparazione delle vivande;
- la specifica pulizia e sanificazione dei locali assegnati per la cucina e di quelli attigui secondo le vigenti norme in materia e di tutti i materiali occorrenti per la pulizia di detti locali, quali detergenti, deodoranti, disinfettanti, ecc., come pure tutti gli attrezzi quali scope, stracci, aspirapolvere, ecc.;
- l'espletamento del servizio di ristorazione e la fornitura in generale di ogni attrezzatura necessaria a garantire il servizio secondo necessità. A puro titolo indicativo e non esaustivo dovranno pertanto essere fornite stoviglie in ceramica, posate inox, tovaglie e tovaglioli in stoffa di puro cotone anallergico ignifugo,

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

bicchieri in vetro per acqua, vino ed altre bevande, la fornitura del vestiario del personale, il lavaggio di tali effetti compresi asciugamani canovacci ecc. (in nessun caso sarà ammesso l'utilizzo di posate, piatti, bicchieri e stoviglie di carta od altri materiali plastici);

- il lavaggio centralizzato delle stoviglie, dei tovagliati e di quanto altro necessario per consentire il servizio;
- la raccolta e lo smaltimento di tutti i rifiuti solidi e liquidi, tra cui quelli di lavorazione e preparazione delle vivande e residui dei pasti, secondo le disposizioni di legge vigenti al momento dell'espletamento del servizio;
- l'individuazione nella propria attività di ogni fase che potrebbe rilevarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantire che siano individuate, applicate, mantenute ed aggiornate le adeguate procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei Punti critici HACCP.

L'Appaltatore è, pertanto, tenuto al rispetto delle norme dettate dal Regolamento CE 852/2004 e s.m.i. e quanto altro previsto sul tema dalle vigenti norme.

L'offerente deve inoltre dimostrare la propria capacità ad eseguire il contratto in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente attraverso l'applicazione di un sistema di gestione ambientale, ai sensi di una norma tecnica riconosciuta (EMAS, ISO 14001).

La registrazione EMAS (Regolamento n. 1221/2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS)), o la certificazione ISO 14001, in corso di validità, rappresentano mezzi di prova. Le stazioni appaltanti accettano parimenti altre prove, come una descrizione dettagliata del sistema di gestione ambientale attuato dall'offerente (politica ambientale, analisi ambientale iniziale, programma di miglioramento, attuazione del sistema di gestione ambientale, misurazioni e valutazioni, definizione delle responsabilità, sistema di documentazione).

Dovranno inoltre essere rispettate le "Specifiche tecniche di base" e le relative modalità di verifica individuate al punto 5.3 del DM 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011).

### **Servizio a tavola**

Sono a carico dell'aggiudicatario il servizio a tavola che verrà espletato nelle aree all'uopo dedicate e le relative operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti utilizzati tramite personale qualificato all'uopo formato.

Le tavole per la prima colazione, pranzo e cena saranno allestite con tovagliati in puro cotone anallergico ignifugo ed ogni coperto sarà dotato di apposito tovagliolo in tessuto. La sostituzione di tovaglie e tovaglioli avverrà per ciascun pasto o comunque secondo necessità.

In occasioni particolari (es. fine anno, Pasqua, Ferragosto, ecc.) l'aggiudicatario dovrà fornire ed utilizzare tovagliati, stoviglie e decorazioni che sottolineino l'importanza del giorno di festa. L'aggiudicatario dovrà comunque sempre provvedere a porre al centro di ogni tavola una composizione decorativa.

Su specifica richiesta dell'ospite, dovranno essere forniti gratuitamente seggioloni da tavola per bambini e neonati.



## **Prima Colazione**

La prima colazione sarà di tipo continentale con servizio a buffet per la durata minima di 3,00 ore dalle ore 7,30 alle ore 10,30 e sarà costituita almeno da Caffè, latte fresco intero, parzialmente e totalmente scremato, cioccolato, tè, orzo, pane fresco, fette biscottate in porzioni singole, brioche fresche, biscotti, cereali in apposite porzioni monodose, zucchero, zucchero a basso contenuto di calorie, zucchero di canna, burro, marmellata, miele, yogurt, succhi di frutta di vario gusto, spremute di agrumi, frutta cotta, di stagione, affettati e formaggi.

## **Pranzo e cena:**

Il pranzo, servito in tavola dalle ore 13,00 alle ore 14,30 da personale in divisa, pulita ed ordinata, ed appositamente formato, sarà costituito da:

- un primo piatto a scelta tra tre alternative, di cui uno in brodo;
- un secondo piatto a scelta fra tre alternative (il pesce verrà servito almeno due volte durante la settimana); - un contorno di verdura fresca;
- una scelta di due contorni cotti;
- frutta fresca di stagione;
- porzioni di frutta di stagione frullata a richiesta;
- una scelta di dolce o gelato almeno quattro volte a settimana.

La cena, servita in tavola dalle ore 19,30 alle ore 21,30 da personale in divisa pulita ed ordinata ed appositamente formato, sarà costituita da:

- un primo piatto a scelta tra due alternative, di cui uno in brodo;
- un secondo piatto a scelta tra tre alternative (il pesce verrà servito almeno due volte durante la settimana e, a richiesta, potranno essere serviti formaggi o affettati);
- un contorno di verdura fresca;
- due contorni cotti;
- frutta fresca di stagione o in alternativa cotta;
- una scelta di dolce o gelato almeno due volte a settimana.

Durante i pasti principali (pranzo e cena) dovranno essere inoltre serviti:

- Pane fresco (bianco ed integrale) di giornata;
- Grissini (in confezioni singole Il vino avente denominazione di origine controllata nella quantità di ¼ di litro per ciascun ospite (bianco o rosso a scelta);
- Acqua minerale naturale e/o frizzante a richiesta;
- Formaggio grattugiato costituito da parmigiano (tipo reggiano) o pecorino (in quantità commisurata agli alimenti serviti);
- Olio extravergine di oliva, aceto, sale fino, sale iposodico, limone e quanto altro necessario per il condimento degli alimenti serviti. Per le festività principali (Inizio anno, Pasqua, Ferragosto, ecc.) a pranzo, oltre a quanto sopra indicato, dovranno essere serviti due antipasti misti.

Nel caso in cui gli ospiti dovessero recarsi in gita fuori porta, in spiaggia od in generale all'esterno della casa di soggiorno per una intera giornata, la Ditta dovrà curare la preparazione di un pasto sostitutivo tipo cestino da viaggio, contenete un panino con affettato, un panino con formaggio, uno snack dolce, una porzione di frutta ed una bottiglia d'acqua da 500 ml.

Sarà all'uopo attivato dall'aggiudicatario il sistema di prenotazione del pasto in uso nel settore alberghiero (con prenotazione alla sera dei cibi desiderati a pranzo e a cena del giorno successivo).

### **Servizio shuttle**

Agli ospiti afferenti le categorie di cui alle lettere a) b) e c) delle premesse al presente capitolato, il soggetto aggiudicatario dovrà fornire a pagamento un servizio di shuttle da e per la struttura verso l'aeroporto di Cosenza e/o presso il centro storico della città di Lorica di Pedace (CS). Le tariffe non potranno essere superiori ai valori di mercato corrispondenti a trasporti pubblici quali taxi e/o vetture con conducente.

### **Macchinette distributrici**

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza, la manutenzione ed il perfetto affidamento di macchinette, tipo dispenser, per bevande calde e fredde, dolci, merende, brioche e quanto altro.

### **Altri oneri connessi all'attività alberghiera e alla conduzione dell'immobile**

E' a carico dell'aggiudicatario quanto altro necessario per la conduzione di una struttura ricettiva secondo le vigenti norme di settore e la qualità richiesta ad immobili che ospitano attività analoghe.

E' a carico dell'aggiudicatario la richiesta, l'ottenimento e la pronta trasmissione della relativa copia all'Istituto, di tutte le autorizzazioni e documenti necessari per lo svolgimento dell'attività ricettiva, per la sicurezza dei luoghi e per ogni altro aspetto richiesto dalla vigente normativa.

A titolo esemplificativo l'aggiudicatario sarà tenuto alla presentazione della SCIA o di altra richiesta di autorizzazione amministrativa all'esercizio delle attività secondo quanto regolato dalla normativa vigente.

L'INPS declina ogni responsabilità per la mancanza, non conformità anche parziale alla normativa di riferimento e la decadenza di tali autorizzazioni, che rimangono esclusivo onere dell'aggiudicatario e costituiscono presupposto per lo svolgimento dell'attività.

## **B) MANUTENZIONE ORDINARIA (VERDE, EDILE, TECNOLOGICA) DEGLI EDIFICI E DELLE AREE ANNESSE.**

### **Servizio di manutenzione del verde**

L'aggiudicatario dovrà eseguire a propria cura e spese, ogni opera attinente alla manutenzione degli spazi verdi presenti all'interno ed all'esterno della casa di soggiorno affidata, **curandone la manutenzione anche nel periodo di chiusura della struttura.**

Tale servizio comprende indicativamente e non esaustivamente le seguenti operazioni tecniche:

1. irrigazione ed innaffiamento dei parchi e piante alla bisogna, compreso vasi e fioriere dislocate all'interno ed all'esterno della casa di soggiorno, sia esso manuale che attraverso l'ausilio dell'impianto di irrigazione preesistente;
2. gestione, controllo ed eventuale regolazione degli eventuali impianti di irrigazione preesistenti, con ispezione mensile (durante le stagioni autunno/inverno) e settimanale (durante le stagioni primavera/estate) della centralina, delle elettrovalvole e degli irrigatori statici e dinamici ed eventuale sostituzione dei componenti d'uso;
3. concimazione e trattamenti fitosanitari;

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

4. taglio uniforme dei tappeti erbosi;
5. estirpazione delle erbe dannose con relativa rastrellatura e pulizia;
6. sarchiatura di piccole piante, arbusti e cespugli;
7. arieggiatura dei prati degradati e risemina del manto erboso;
8. sostituzione e/o approvvigionamento periodico di piante stagionali nelle fioriere;
9. pulizia dei viali, viottoli, parcheggi, rampe, scale esterne e ingranaggi cancelli elettrici;
10. potature di piante, di basso, medio e alto fusto;
11. rimozione di rami pericolanti in caso di rottura accidentale, entro le 24 ore dall'accaduto;
12. pulizia mensile di grate e chiusini di tutti i viali e vialetti pedonali e carrabili, dei cortili e delle aree antistanti i fabbricati;
13. pulizia di tetti, lastrici solari e canali di gronda dei fabbricati alla bisogna;
14. pulizia annuale del sottobosco, qualora presente;
15. spignatura stagionale di Pinus Pinea e/o di altre essenze che abbiano tale necessità;
16. svuotamento dei cestini dislocati nei parchi;
17. raccolta, carico, trasporto e scarico, con smaltimento a discarica autorizzata, di tutto il materiale di risulta accumulato dopo le lavorazioni;
18. n. 3 trattamenti l'anno di diserbo totale contro le piante infestanti e selettivo in relazione alle infestanti eventualmente nate nel tappeto erboso. I trattamenti di diserbo totale si concentreranno particolarmente su tutti i viali e vialetti pedonali e quelli carrabili, dei cortili e delle aree antistanti i fabbricati, lungo le pareti dei muri di contenimento, le recinzioni, i muri di cinta e dei terrapieni sia all'interno che all'esterno dell'area di proprietà;
19. trattamenti stagionali del parco e delle zone annesse ai fabbricati contro zanzare, zanzare tigre, blatte e animali roditori;
20. durante il periodo delle festività di fine anno, predisposizione sia all'interno che all'esterno della struttura di alberi con decorazioni natalizie, provvisti di illuminazione a norma secondo le vigenti leggi in materia;
21. ripristino della pavimentazione dei viali pedonali e carrabili in corrispondenza di eventuali buche o avvallamenti causati dalle radici degli alberi.

Per tutto quanto sopra la ditta si impegnerà comunque a provvedere a suo carico a quanto necessario per l'esecuzione del lavoro con propri mezzi, attrezzature, materiali, organizzazione e personale.

Eventuali lavori straordinari o di miglioria proposti dall'aggiudicatario, dovranno essere preventivamente approvati dall'Istituto; i lavori straordinari o di miglioria offerti nella proposta tecnica dall'aggiudicatario saranno ad esclusivo carico di quest'ultimo e tutte le migliorie apportate resteranno a vantaggio dell'Istituto anche al termine della durata del contratto di gestione, senza che il gestore abbia nulla a che pretendere per materiali od apparecchiature installate.

L'aggiudicatario è inoltre obbligatoriamente tenuto a:

1. richiedere al Comune e/o alla Polizia Municipale di pertinenza le necessarie autorizzazioni per il governo della circolazione e della sosta, predisporre in

- anticipo la segnaletica per gli eventuali divieti di sosta, regolare il traffico, avvisare le società di trasporto pubblico se necessario;
2. predisporre i cantieri di lavoro, la fornitura e la posa, come anche la manutenzione in perfetta efficienza di tutta la segnaletica esistente e quella che sarà messa in opera a cura dell'Istituto e delle recinzioni a verde;
  3. eseguire il pagamento della tassa di occupazione del suolo pubblico, per le superfici strettamente necessarie agli interventi di manutenzione (potature, trattamenti fitosanitari, diserbi, ecc.), oltre a tasse e l'accollo di altri oneri per concessioni comunali nonché quelle inerenti l'utilizzo di materiali e mezzi d'opera da impiegarsi, ovvero ai servizi prestati;
  4. compilare ed aggiornare un apposito registro di tenuta dei lavori all'uopo dallo stesso predisposto, sul quale annoterò, in maniera chiara e precisa, l'area di intervento, la vegetazione mantenuta, il tipo di intervento eseguito, e la data;
  5. formare e custodire l'area affidata secondo le disposizioni di legge; eseguire tutte le opere a tal uopo occorrenti, comprese quelle di recinzione e di protezione delle zone oggetto di intervento e quelle necessarie per mantenere l'opera compiuta.

L'installazione di attrezzature ed impianti necessari ed atti, in rapporto all'entità dell'opera, ad assicurare la migliore esecuzione ed il normale ed ininterrotto svolgimento del servizio, compresa un'adeguata illuminazione se le lavorazioni avverranno dopo l'imbrunire;

6. osservare, come richiesto nei precedenti e successivi articoli, le norme dei contratti collettivi di lavoro, delle disposizioni legislative e regolamentari in vigore e di quelle che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione del servizio relative alla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori, l'assunzione delle categorie protette, il pagamento di ogni contributo, indennità e anticipazione posti a carico dei datori di lavoro;
7. fornire fotografie delle opere in corso nei vari periodi dell'affidamento del servizio, nel numero, dimensioni e frequenza che saranno di volta in volta eventualmente richieste dall'Istituto;
8. eseguire i lavori in presenza del normale traffico o sosta veicoli e pedoni che non possa essere deviato. Per questo onere l'aggiudicatario dovrà prendere tutte le necessarie misure per non intralciare la circolazione ed in particolare non dovrà arrecare impedimenti agli accessi pubblici e o privati, senza pretendere compensi se il corso delle lavorazioni potrà essere interrotto.

Dovranno inoltre essere rispettati, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di gestione del verde pubblico, acquisto di ammendanti, piante ornamentali, impianti di irrigazione (approvato con DM 13 dicembre 2013, in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014).

### **Servizio di manutenzione ordinaria**

L'Istituto consegna all'aggiudicatario la struttura, gli impianti e tutte le attrezzature ivi esistenti nello stato in cui si trovano, mediante apposito verbale di consegna ai sensi del successivo art.11.

Nello svolgimento delle attività di manutenzione ordinaria l'Appaltatore deve attenersi a quanto previsto da tutta la normativa vigente in materia, e, in particolare dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, dalla legge 10/91, dal d.P.R. 412/93 e s.m.i., dal d.P.R. 551/99, dal d.P.R. 162/99, D.P.R. 74/2013, ecc.

L'operatore economico dovrà rispettare, ove applicabili, le previsioni del DM 11 Ottobre 2017 pubblicato in G.U. Serie Generale n. 259 del 6 novembre 2017 (CAM "Affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici").

L'Operatore Economico dovrà rispettare le "Specifiche tecniche" e le relative modalità di verifica individuate al punto 4.2 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it/>.

L'aggiudicatario curerà la custodia e la conservazione della struttura, degli impianti e di tutte le attrezzature ivi esistenti durante tutto il periodo di durata del presente contratto, indipendentemente dalla apertura o chiusura della struttura al pubblico ed ivi compreso eventuali periodi di interventi di manutenzione da parte di ditte terze incaricate dall'Istituto, provvedendo alla manutenzione ordinaria ed alle relative riparazioni e/o sostituzioni, **con fornitura dei materiali occorrenti e compresa la manodopera**, come da norme del codice civile in materia di locazione ed ogni normativa attinente la tipologia di servizio affidato, fino a completamento dell'intervento a regola d'arte..

Si fornisce di seguito l'elenco, indicativo e non esaustivo, degli interventi a carico dell'aggiudicatario:

- la manutenzione delle attrezzature di cucina (frigoriferi, cucine, forni, friggitrici, piani di cottura, affettatrici, pulizia cappe e condensa cucina, ecc.); con particolare attenzione alle norme in materia di sicurezza e alle indicazioni in materia igienico sanitarie della ULSS di competenza, onde mantenere gli standard più elevati rispetto ai minimi del servizio sanitario nazionale;
- la manutenzione delle attrezzature di lavanderia e stileria (lavatrici, essiccatrici, centrifughe, mangani, ecc.);
- la manutenzione di tutti mobili di arredo e degli infissi, interni ed esterni; a titolo di mero esempio è a carico dell'aggiudicatario la riparazione e sostituzione di serrature, maniglie, cinghie delle serrande e piccole riparazioni, sostituzione vetri di ogni tipo e fattezze;
- la manutenzione degli arredi e delle apparecchiature d'ufficio tra cui computer, stampanti, fax, fotocopiatrici, ecc.;
- la manutenzione degli impianti idraulici, in genere, dei servizi igienici (galleggianti, pulsantiere, rubinetterie, sifoni, disostruzione delle colonne di scarico ed espurgo fognature, ecc.; rete idranti antincendio);
- la manutenzione e tutte le operazioni necessarie per legge per la cura di impianti e reti di distribuzione elettrico, telefonico, citofonico, allarme antincendio, di sicurezza interna, rete TV, rete informatica, impianto contro le scariche atmosferiche, impianto telecamere a circuito chiuso, gruppo elettrogeno;
- spurghi dei condotti fognari, canalette di raccolta, pozzetti, caditoie, grondaie, ecc.;
- la manutenzione di terrazzi, balconi, lastrici solari, pulizia delle pavimentazioni, disostruzione periodica dei bocchettoni di raccolta delle acque piovane, controllo dello stato di manutenzione della pavimentazione, ringhiere, balaustre e quanto altro attinente;
- la manutenzione degli apparati attivi e passivi di sicurezza e sicurezza antincendio (segnaletica fissa e luminosa, cassette idranti, estintori a polvere e CO2, rilevatori di fumo, porte REI, lampade di emergenza, scale di sicurezza, centraline di controllo, ecc.) curando la tenuta del relativo registro;
- la manutenzione edile, riguardante interventi sulle murature (pareti e soffitti), quali: ripresa di intonaci, interni ed esterni a qualsiasi altezza, rivestimenti in maiolica, pavimentazioni, in marmo, clinker, parquet, maiolica, porfido, ecc.;
- tinteggiature di pareti e soffitti a seguito di danni causati da guasti di competenza dell'aggiudicatario; ripristino di plafonature, rivestimenti in cartongesso, controsoffittature, ecc.;
- pitture su legno e ferro riguardanti interventi di ripristino su infissi, cancellate ringhiere, porte, finestre, serramenti in genere;
- la tinteggiatura stagionale della cucina e dei locali annessi;

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- la conduzione e la manutenzione degli ascensori e montacarichi, con la messa in sicurezza degli impianti stessi e comunque in base alle vigenti norme in materia, assicurando la reperibilità per eventuale intervento h 24;
- la manutenzione di tutti gli impianti tecnologici quali: riscaldamento, condizionamento, centrali termiche, reti di distribuzione, rete di distribuzione gas per cucina e riscaldamento, gruppi di continuità, ecc., con la nomina del "terzo responsabile" secondo quanto previsto dal D.P.R. 26/08/1993 n. 412, a propria cura e spese.

Tutti gli interventi di cui sopra, compresa la fornitura di nuovi apparati e dei materiali necessari, dovranno essere eseguiti da personale specializzato, all'uopo incaricato e certificati con attestazione di conformità, come da vigente normativa.

Gli interventi dovranno essere accompagnati dall'emissione di certificati che attestino la conformità alle vigenti norme di settore, compatibili con l'opera eseguita.

Sono inoltre a carico dell'aggiudicatario la cura e la predisposizione di ogni attrezzatura e/o mezzo d'opera che garantisca la sicurezza dei lavoratori impiegati e degli ospiti della struttura. In tal senso si richiama per l'aggiudicatario la rigida osservanza di ogni dettame inerente i decreti legislativi 81/08, 494/96, 528/99 e 276/03 e successive modificazioni ed integrazioni, sollevando l'Istituto da qualsivoglia responsabilità su eventuali danni a persone o cose occorse durante l'espletamento del servizio.

Gli interventi specificatamente elencati nei precedenti commi, sono in ogni caso a carico dell'aggiudicatario anche se dipendenti da vetustà o caso fortuito.

Eventuali lavori straordinari o di miglioria proposti dall'aggiudicatario, dovranno essere preventivamente approvati dall'Istituto; i lavori straordinari o di miglioria offerti nella proposta tecnica dall'aggiudicatario saranno ad esclusivo carico di quest'ultimo e tutte le migliorie apportate resteranno a vantaggio dell'Istituto anche al termine della durata del contratto di gestione, senza che il gestore abbia nulla a che pretendere per materiali od apparecchiature installate.

L'aggiudicatario è inoltre obbligatoriamente tenuto a:

1. richiedere al Comune e/o alla Polizia Municipale di pertinenza le necessarie autorizzazioni per il governo della circolazione e della sosta, predisporre in anticipo la segnaletica per gli eventuali divieti di sosta, regolare il traffico, avvisare le società di trasporto pubblico se necessario;
2. predisporre i cantieri di lavoro, la fornitura e la posa, come anche la manutenzione in perfetta efficienza di tutta la segnaletica esistente e quella che sarà messa in opera a cura dell'Istituto e delle recinzioni a verde;
3. eseguire il pagamento della tassa di occupazione del suolo pubblico, per le superfici strettamente necessarie agli interventi di manutenzione (potature, trattamenti fitosanitari, diserbi, ecc.), oltre a tasse e l'accollo di altri oneri per concessioni comunali nonché quelle inerenti l'utilizzo di materiali e mezzi d'opera da impiegarsi, ovvero ai servizi prestati;
4. compilare ed aggiornare un apposito registro di tenuta dei lavori all'uopo dallo stesso predisposto, sul quale annoterà, in maniera chiara e precisa, l'area di intervento, la vegetazione mantenuta, il tipo di intervento eseguito, e la data;
5. formare e custodire l'area affidata secondo le disposizioni di legge; eseguire tutte le opere a tal uopo occorrenti, comprese quelle di recinzione e di protezione delle zone oggetto di intervento e quelle necessarie per mantenere l'opera compiuta.
6. installare attrezzature ed impianti necessari ed atti, in rapporto all'entità dell'opera, ad assicurare la migliore esecuzione ed il normale ed ininterrotto svolgimento del servizio, compresa un'adeguata illuminazione se le lavorazioni avverranno dopo l'imbrunire;

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

7. osservare, come richiesto nei precedenti e successivi articoli, le norme dei contratti collettivi di lavoro, delle disposizioni legislative e regolamentari in vigore e di quelle che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione del servizio relative alla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori, l'assunzione delle categorie protette, il pagamento di ogni contributo, indennità e anticipazione posti a carico dei datori di lavoro;
8. fornire fotografie delle opere in corso nei vari periodi dell'affidamento del servizio, nel numero, dimensioni e frequenza che saranno di volta in volta eventualmente richieste dall'Istituto;
9. eseguire i lavori in presenza del normale traffico o sosta veicoli e pedoni che non possa essere deviato. Per questo onere l'aggiudicatario dovrà prendere tutte le necessarie misure per non intralciare la circolazione ed in particolare non dovrà arrecare impedimenti agli accessi pubblici e o privati, senza pretendere compensi se il corso delle lavorazioni potrà essere interrotto.

### **C) SICUREZZA**

E' obbligo dell'aggiudicatario osservare le norme dei contratti collettivi di lavoro, delle disposizioni legislative e regolamentari in vigore e di quelle che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione del servizio relative alla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori, l'assunzione delle categorie protette, il pagamento di ogni contributo, indennità e anticipazione posti a carico dei datori di lavoro.

Entro 30 giorni dall'avvio dell'appalto, la Ditta aggiudicataria provvederà alla presentazione all'Istituto del proprio Piano della Sicurezza, per le informazioni e gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni. Più in generale, l'aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme di sicurezza e di quelle sull'impiego di prodotti chimici non nocivi (essendo l'uso dei prodotti nocivi assolutamente vietato).

L'Appaltatore si obbliga comunque a provvedere, a cura e carico propri e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al D.Lgs. 81/2008, la completa sicurezza durante l'esecuzione dell'appalto e l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura, agli ospiti della Struttura, ad altre persone o cose, assumendo a proprio carico tutte le opere provvisorie ed esonerando di conseguenza l'Istituto da ogni e qualsiasi responsabilità con riferimento ai rischi relativi all'esercizio dell'attività da essi svolta.

### **ART. 9 - ONERI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO**

L'aggiudicatario dell'appalto assume a proprio completo carico e senza alcun onere aggiuntivo per l'Inps, le spese e la responsabilità per la custodia e la buona conservazione dei beni concessi in uso durante l'intero affidamento, indipendentemente dai periodi di apertura o chiusura della casa di soggiorno al pubblico, ivi compresi i periodi in cui saranno effettuati interventi di manutenzione straordinaria a carico dell'Istituto.

Con ciò si intende che durante il medesimo periodo di affidamento graveranno sull'aggiudicatario in questione, in via continuativa ed in assenza di qualsivoglia interruzione temporale, tutte le spese di gestione, delle utenze, della manutenzione ordinaria ed eventualmente di quella straordinaria prevista nell'offerta tecnica, che si renderanno necessarie per garantire l'espletamento e la qualità dei servizi, nonché la conduzione dell'immobile oggetto di appalto.

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

A titolo esemplificativo e non esaustivo, oltre a quanto specificato nei precedenti e successivi articoli del presente capitolato, risultano a carico degli aggiudicatari, le spese di gestione e per le utenze relative a:

- oneri derivanti dalle coperture assicurative previste per legge e/o quanto altro specificato nel presente capitolato;
- gli oneri, compresi i canoni fissi, riferiti alle utenze per la fornitura di energia elettrica, acqua potabile, gas, nonché quelli riferiti all'esercizio del servizio telefonico e di traffico dati, alla gestione dell'impianto di riscaldamento e/o aria condizionata, oltre la tassa dei rifiuti solidi urbani e abbonamenti a TV e spese SIAE;
- concessioni regionali, provinciali e comunali attinenti servizi offerti di competenza di detti enti territoriali (servitù di passaggio, pozzi di irrigazioni, adesioni a consorzi di bonifica, passi carrabili, ecc.);
- in generale tutte le incombenze di natura tecnica ed amministrativa attinenti alla gestione della struttura;
- quanto altro inerente la conduzione degli immobili.

L'aggiudicatario assume la responsabilità a tutti i fini di cui alla normativa vigente della sicurezza degli ospiti, ed eventuali visitatori della Casa albergo; è tenuto pertanto alla nomina delle figure previste dal D.lgs. 81/2008 s.m.i. e alla redazione dei relativi documenti, manlevando l'Istituto da ogni responsabilità a riguardo.

Le spese di gestione e delle utenze graveranno sull'aggiudicatario dal momento dell'affidamento e/o sottoscrizione del contratto e sino al suo termine, salvo ritenute e conguagli per utenze accertate ed imputabili alla precedente gestione. Del pagamento delle suddette spese dovranno essere fornite periodicamente le relative quietanze di pagamento.

Alla conclusione del contratto, l'Istituto in contraddittorio con il gestore procederà alla lettura dei contatori delle varie utenze nonché alla verifica delle spese di gestione di competenza.

#### Altri obblighi dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario è poi obbligato a rispettare il numero massimo di posti letto per stanza così come autorizzato nella licenza di esercizio come rilasciata dalle Autorità competenti.

L'aggiudicatario mette a disposizione personale capace, fisicamente idoneo ed in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa per lo svolgimento delle mansioni richieste.

Almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio, l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Istituto:

1. **l'elenco del personale impiegato**, allegando il curriculum e i relativi titoli professionali valevoli per l'esercizio della professione ivi svolta - che, in caso di variazioni, dovrà essere tempestivamente aggiornato;
2. **l'elenco del personale di riserva**, incaricato delle sostituzioni del personale titolare in caso di assenze;
3. **idonea dichiarazione** attestante che gli addetti ai servizi, se trattasi di cittadini non comunitari, qualora non residenti nello Stato italiano, siano tuttavia in condizioni di soggiornarvi nel rispetto di tutte le disposizioni vigenti in materia, nonché che per gli stessi siano stati assolti tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

Il personale in servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione, che definiscono i criteri di un comportamento civile, e di correttezza nel lavoro. In particolare deve:



*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- tenere un atteggiamento educato, disponibile e comprensivo nei riguardi delle persone con cui vengono in contatto durante l'espletamento del servizio e in particolar modo nei confronti degli ospiti della Casa di soggiorno;
- mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori;
- svolgere il servizio rispettandone l'orario prestabilito; non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate;
- mantenere il segreto su tutto ciò che, per ragioni di servizio, possa venire a conoscenza in relazione ad atti, documenti, fatti o notizie in genere riguardanti l'Istituto o gli ospiti;
- presentarsi in servizio munito di apposito tesserino di riconoscimento recante nome, cognome e foto, in perfetta divisa -ove richiesta in relazione al tipo di servizio prestato- e, comunque, sempre con abbigliamento consono e adeguato all'ambiente di lavoro;
- lasciare immediatamente i locali della Struttura al termine del servizio;
- consegnare alla Direzione della casa di soggiorno ogni oggetto che risulti smarrito o rinvenuto nell'espletamento del servizio.

E' fatta comunque salva la facoltà dell'Istituto di chiedere in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio, l'allontanamento di personale che per seri motivi non risulti idoneo all'espletamento del servizio e la sostituzione di dipendenti dell'impresa che, durante lo svolgimento del servizio, abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro e non garante di un corretto servizio nei confronti degli utenti.

Il personale addetto dovrà essere assunto alle dipendenze dell'aggiudicatario con regolare autorizzazione dell'Ispettorato Provinciale del Lavoro, ovvero risultare socio - lavoratore o titolare di specifico incarico. L'aggiudicatario solleva l'Istituto da ogni obbligo e responsabilità per quanto riguarda retribuzioni, contributi previdenziali e assicurativi, assicurazioni ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, compresa l'autorizzazione a svolgere l'attività fuori sede, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. In generale, l'aggiudicatario garantisce l'estraneità dell'Inps da qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la Ditta stessa ed il proprio personale dipendente.

Il soggetto aggiudicatario dovrà predisporre un piano di lavoro, in cui specificare l'articolazione dei turni, il numero delle unità di personale presenti in ciascuna fascia oraria, le mansioni di ciascun addetto.

Il soggetto aggiudicatario dovrà presentare trimestralmente la fotocopia del registro delle presenze indicante nominativi e turni di lavoro svolto dal personale (di tutti i servizi).

In particolare, la Ditta appaltatrice si obbliga:

1. ad assumere verso i propri dipendenti:

- a) tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di disoccupazione, invalidità, vecchiaia, assunzione di invalidi e quant'altro disposto per legge, nonché di sicurezza sul lavoro, così come stabilito dalle norme ed i patti contenuti nel D.Lgs 81/2008 ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi;
- b) l'obbligo di applicazione delle condizioni economiche, normative e previdenziali non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e

fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario anche nel caso in cui non sia aderente alle Associazioni stipulanti o receda da esse.

Non sono ammessi patti in deroga, anche se previsti da accordi interni all'impresa, sia nei confronti dei dipendenti che nei confronti di eventuali soci-lavoratori. All'Istituto resta, comunque, la facoltà di richiedere in merito opportuni accertamenti al competente Ispettorato Provinciale del Lavoro.

L'Istituto, nel caso di accertata violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'aggiudicatario, si riserva il diritto di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento per l'ammontare che sarà indicato dall'INPS e dall'INAIL, sino a quando la vertenza non risulti definitiva, senza che ciò comporti l'obbligo di corresponsione di interessi.

L'INPS potrà richiedere all'aggiudicatario in qualsiasi momento, l'esibizione di libro matricola, dei modelli F24 e dei fogli paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa.

2. a fornire al Direttore dell'Esecuzione, con cadenza mensile al momento della presentazione della fattura, la prova di aver regolarmente provveduto al pagamento degli oneri retributivi, contributivi e previdenziali (attraverso la produzione del modello DURC di data non anteriore a tre mesi a cui deve essere allegata una autocertificazione attestante che i versamenti indicati nel DURC si riferiscono ai dipendenti dell'impresa impiegati nel servizio regolarmente retribuiti);
3. a sottoporre il personale, all'atto dell'assunzione e periodicamente, a visite mediche ed accertamenti di controllo, sulla base del proprio Piano di Sicurezza, definito ai sensi e modalità dell'art. 26 D.Lgs. 81/2008. Resta comunque impregiudicata la facoltà per l'Istituto di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio;
4. ad operare con un numero adeguato di operatori di ambo i sessi e a limitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del servizio e il rapporto operatore/utente;
5. a sostituire il personale assente per qualsiasi motivo o che dovesse risultare non idoneo ad insindacabile giudizio dell'Istituto con tempestività e comunque entro le 24 ore con altro, dotato dei medesimi requisiti di formazione e preparazione, indicando per iscritto le generalità del sostituto all'Istituto;
6. a dare immediata comunicazione all'Istituto di qualsivoglia evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio, nonché delle eventuali difficoltà di rapporti tra aggiudicatario/utente/Struttura;
7. a non impiegare il personale anche per altri servizi eventualmente svolti al di fuori del presente appalto e ciò salvo esplicito e specifico consenso del Direttore dell'Esecuzione. Tale vincolo non opera per il sostituto di personale assente per malattia o altra causa imprevedibile;
8. ad organizzare per il personale impiegato un percorso di formazione che definisca gli obiettivi del servizio in oggetto oltre a garantire ai medesimi occupati una conoscenza dell'Istituto;
9. a provvedere alla formazione di tutto il personale impiegato affinché sia in grado di attuare misure di prevenzione incendi e lotta antincendi o di evacuazione in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio e di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza. A tal fine si richiede che il personale designato sia formato non solo per il rischio medio, bensì con l'attestato di idoneità tecnica di cui alla vigente normativa in materia antincendio. Tale

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

personale sarà inserito nelle squadre di emergenza e primo soccorso previste per le misure di adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

10. ad assicurare comunque il servizio, in caso di sciopero o di altri imprevisti, da svolgersi nei tempi e nei modi stabiliti dal presente capitolato di appalto;
11. non utilizzare apparecchiature e/o macchine rumorose negli orari di riposo pomeridiano e notturno, nonché raccogliere e a smaltire i rifiuti sanitari come previsto dalle vigenti disposizioni normative;
12. ad assumere gli oneri relativi all'impiego di:
  - divise per il personale impiegato e relativo lavaggio e stiratura, da eseguirsi nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene;
  - tessere di riconoscimento e distintivi;
  - sacchi per la raccolta di rifiuti ed il relativo smaltimento;
  - spese generali per materiali di consumo, stampati e cancelleria;
  - spese relative alla fornitura e manutenzione di macchinari per ufficio, software e/o quanto altro occorrente per l'espletamento del servizio.

Il soggetto aggiudicatario dovrà, altresì, adempiere agli oneri di carattere tecnico-amministrativo, relativi alla gestione della "casa di soggiorno" provvedendo in special modo alla richiesta presso gli enti competenti per territorio delle relative autorizzazioni.

Ai sensi della normativa vigente l'aggiudicatario dovrà provvedere ad inoltrare al comune competente per territorio la denuncia di apertura e di gestione della casa di soggiorno nonché adempiere agli altri obblighi di comunicazione eventualmente stabiliti dalle disposizioni nazionali e locali.

Dell'adempimento di tali obblighi dovrà essere fornito riscontro entro 60 giorni dall'inizio dell'esecuzione del contratto, con esibizione della relativa documentazione dietro semplice richiesta dell'Istituto.

#### **ART.10 - ONERI A CARICO DELL'ISTITUTO**

Sono a carico dell'Inps gli oneri relativi alla manutenzione straordinaria dell'immobile, degli impianti e beni mobili, di arredi e attrezzature di proprietà dell'Istituto a meno di quanto riportato nell'offerta tecnica dell'aggiudicatario.

Tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente articolo, come onere o obbligo dell'Istituto, si intende posto a carico dell'impresa affidataria.

#### **ART. 11 - AVVIO DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI PARTICOLARI**

All'avvio dell'appalto, in contraddittorio con il Direttore dell'esecuzione, o suo delegato, verrà redatto il verbale di avvio dell'esecuzione del contratto;

L'Inps in contraddittorio con l'aggiudicatario della casa di soggiorno procederà, altresì, alla lettura dei contatori delle varie utenze. Per quelle sprovviste di contatore sarà a carico dell'aggiudicatario la verifica dello stato dei consumi alla data di affidamento, da comunicarsi all'Istituto per i successivi adempimenti del caso.

A seguito di tali adempimenti e di quanto previsto nei precedenti articoli, gli aggiudicatari assumono obbligatoriamente su di loro gli oneri e la responsabilità dell'uso, della custodia e della buona conservazione dei beni e provvedono, a propria cura e spese alla riparazione e/o sostituzione dei beni che avranno eventualmente danneggiato nello svolgimento dell'appalto. In mancanza, l'Istituto si rivarrà della

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

relativa spesa sul deposito cauzionale e/o mediante trattenute di pari importo sul corrispettivo del servizio.

Gli aggiudicatari dovranno integrare le esistenti attrezzature e suppellettili con altre che ritenessero necessarie restando proprietari di quest'ultime ma senza che, per il loro uso, possano chiedere compensi all'Istituto né rivalersi per eventuali danni derivanti dall'uso di tali strumenti.

Si ribadisce che l'aggiudicatario assumerà a proprio completo carico e senza alcun onere aggiuntivo per l'Inps, le spese e la responsabilità per la custodia e la buona conservazione dei beni concessi in uso durante l'intero affidamento, indipendentemente dai periodi di apertura o chiusura della casa di soggiorno al pubblico, ivi compresi i periodi in cui saranno effettuati interventi di manutenzione straordinaria a carico dell'Istituto.

Con ciò si intende che durante il medesimo periodo di affidamento graveranno sugli aggiudicatari in questione, in via continuativa ed in assenza di qualsivoglia interruzione temporale, tutte le spese di gestione, delle utenze, della manutenzione ordinaria e straordinaria eventualmente oggetto di offerta tecnica, che si renderanno necessarie per garantire l'espletamento e la qualità dei servizi, nonché la conduzione dell'immobile oggetto di appalto.

Durante le fase di avvio dell'appalto l'aggiudicatario dovrà comunque garantire un servizio di perfetta efficienza e fornire ogni tipo di assistenza per la risoluzione di guasti e disservizi.

Non saranno pertanto tollerate disfunzioni e/o disorganizzazione del servizio derivanti dalla mancanza di personale, malfunzionamenti dei macchinari e/o altre motivazioni addotte a giustificazione.

Durante l'espletamento del servizio nella casa di soggiorno viene richiesto all'aggiudicatario di eseguire una rendicontazione del servizio espletato, per ogni turno di soggiorno presso la casa dell'Istituto.

Presso la struttura deve essere conservata a cura del soggetto aggiudicatario con modalità idonee a garantire il rispetto della normativa sulla privacy la seguente documentazione:

1. Consegne individuali dell'ospite;
2. Presenze del personale;
3. Modulo per monitoraggio interventi/attività varie;
4. Modulistica attestante la corretta applicazione normativa D.Lgs 81/08 (prevenzione e protezione), D.Lgs. 196/2003 (consenso informato), Regolamento CE 852/2004 (H.A.C.C.P. alimenti) e s.m.i..

## **ART. 12 – AMMISSIONI - VARIAZIONI – RAPPORTI FINANZIARI**

Le ammissioni e le eventuali variazioni negli elenchi relativi ai partecipanti ai soggiorni climatici presso la casa di soggiorno ed i relativi rapporti finanziari saranno gestiti dall'Istituto tramite il proprio personale e tempestivamente comunicati all'aggiudicatario.

Per motivi di ordine organizzativo l'ingresso nella casa di soggiorno per i turni di soggiorni climatici è consentito a partire dalle ore 13.00. Sarà pertanto incluso il pranzo del primo giorno di inizio turno. La permanenza degli ospiti non potrà prolungarsi oltre la prima colazione del giorno di fine turno, e comunque, non oltre le ore 11,00, termine massimo anche per la riconsegna della camera.

### ART. 13 – LIVELLI DI SERVIZIO

Il Direttore dell'Esecuzione o il Responsabile Tecnico provvederanno all'organizzazione di azioni di monitoraggio, controllo e ispezione del Servizio, con cadenza mensile.

In particolare il gestore provvederà a far compilare agli utenti dei soggiorni climatici della struttura, compresi gli utenti dei soggiorni individuali in convenzione, il questionario predisposto dal Direttore dell'Esecuzione e dal Responsabile Tecnico, i quali provvederanno anche a compilarlo essi stessi (per i punti 1,2,3,4 e 5 il direttore dell'esecuzione e per i punti 6 e 7 il Responsabile tecnico), contenente l'indicazione del proprio livello di soddisfazione in relazione a ciascuno dei seguenti servizi:

1. Servizio alberghiero e di ristorazione- accoglienza e congedo ospiti; servizio di portineria, reception, call center, centralino, concierge e vigilanza non armata (art. 8 lett. A) del presente Capitolato Tecnico);
2. Servizio alberghiero e di ristorazione- servizio camere, servizio di pulizia, servizio di derattizzazione e disinfestazione, servizio di raccolta rifiuti (art. 8 lett. A) del presente Capitolato Tecnico);
3. Servizio alberghiero e di ristorazione- servizio di lavanderia e guardaroba (art. 8 lett. A) del presente Capitolato Tecnico);
4. Servizio alberghiero e di ristorazione- servizio di ristorazione, servizio bar, macchinette distributrici (art. 8 lett. A) del presente Capitolato Tecnico);
5. Servizio alberghiero e di ristorazione servizi all'utenza, servizio shuttle servizio per diversamente abili, servizio di primo soccorso, servizio per animali (art. 8 lett. A) del presente Capitolato Tecnico);
6. Servizio manutenzione ordinaria del verde (art. 8 lett. B) del presente Capitolato Tecnico);
7. Servizio di manutenzione ordinaria edile e tecnologica (art. 8 lett. B) del presente Capitolato Tecnico.

Per ciascuno dei suddetti servizi, i soggetti di cui sopra dovranno esprimere la propria soddisfazione assegnando un punteggio da 1 ("pessimo") a 5 ("ottimo") ai seguenti parametri di valutazione:

		<b>Pessimo</b>	<b>Mediocre</b>	<b>Non del tutto soddisfacente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
<b>A</b>	Qualità del servizio percepita	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>B</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>C</b>	Qualità dei materiali utilizzati	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>RISULTATO TOTALE (Ri)</b>		Media aritmetica dei punteggi assegnati = (A + B + C)/3				

Sulla base dei suddetti questionari verrà rilevato **l'indicatore di soddisfazione**, rispettivamente, del Direttore dell'Esecuzione e del Responsabile Tecnico e dell'utenza, secondo le modalità di seguito descritte.

Indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione e del Responsabile Tecnico.

**L'indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione o del Responsabile Tecnico verrà calcolato sulla base della seguente formula:**

$$I_{Si} = R_i/5$$

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

Dove

IS<sub>i</sub> = indicatore di soddisfazione relativo al servizio i-esimo;

R<sub>i</sub> = punteggio attribuito per il servizio i-esimo;

5 = risultato massimo ottenibile (nel caso in cui venisse assegnato un voto massimo, ossia 5, a ciascun parametro di valutazione).

### **Indicatore di soddisfazione dell'utenza**

L'indicatore di soddisfazione dell'utenza verrà calcolato sulla base della seguente formula:

$$IS_i = R_i/5$$

Dove

IS<sub>i</sub> = indicatore di soddisfazione relativo al servizio i-esimo;

R<sub>i</sub> = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente, per il servizio i-esimo;

5 = risultato massimo ottenibile (nel caso in cui venisse assegnato un voto massimo, ossia 5, a ciascun parametro di valutazione).

### **Calcolo del Livello di Servizio Effettivo**

Sulla base degli indicatori di soddisfazione, per ciascun servizio, verrà calcolato il Livello di Servizio Effettivo realizzato nel periodo di riferimento, attraverso la seguente formula:

$$LS_E = (0,3 \times IS_S) + (0,7 \times IS_U)$$

dove:

LS<sub>E</sub> = Livello di Servizio Effettivo

IS<sub>S</sub> = indicatore di soddisfazione della Stazione Appaltante (Direttore dell'Esecuzione)

IS<sub>U</sub> = indicatore di soddisfazione dell'utenza

Sulla base dei Livelli di Servizio Effettivi realizzati nel mese di riferimento verranno calcolate le penali, secondo le modalità descritte nello Schema di Contratto.

I livelli di servizio minimi attesi, indicati come "livelli di servizio obiettivo" sono indicati nella seguente tabella:

<b>SERVIZIO</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO OBIETTIVO</b>
Servizio alberghieri e di ristorazione- accoglienza e congedo ospiti; servizio di portineria, reception, call center, centralino, concierge e vigilanza non armata	<b>0,80</b>
Servizio alberghieri e di ristorazione- servizio camere, servizio di pulizia, servizio di derattizzazione e disinfestazione, servizio di raccolta rifiuti	<b>0,80</b>
Servizio alberghieri e di ristorazione- servizio di lavanderia e guardaroba	<b>0,80</b>
Servizio alberghieri e di ristorazione- servizio di ristorazione, servizio bar, macchinette distributrici	<b>0,80</b>
Servizio alberghieri e di ristorazione servizi all'utenza, servizio shuttle, servizio per diversamente abili, servizio di primo soccorso, servizio per animali	<b>0,80</b>

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

Servizio di manutenzione ordinaria del verde	<b>0,80</b>
Servizio di manutenzione ordinaria edile e tecnologica	<b>0,80</b>

#### **ART. 14 - VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Istituto si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che la Ditta possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli, con o senza preavviso, circa la perfetta osservanza di tutte le disposizioni contenute nel contratto.

Attraverso proprio personale o personale esterno all'uopo specificatamente cooptato, l'Inps provvederà all'organizzazione di azioni di monitoraggio, controllo ed ispezione.

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo, il servizio dovesse risultare non conforme agli accordi contrattuali la Ditta dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate con ogni tempestività e comunque entro le 24 ore.

E' fatta comunque salva l'applicazione delle penali di cui al presente capitolato.

Ai fini della stipula del contratto e nel corso dell'intera durata dello stesso l'operatore dovrà essere in possesso di tutti i requisiti necessari per legge previsti per lo svolgimento di tutte le attività oggetto di affidamento previste negli atti di gara e nell'offerta tecnica.

#### **ART. 15 - SUPERVISORE**

L'aggiudicatario deve designare una persona con funzioni di "Supervisore", il cui nominativo dovrà essere notificato all'Istituto. Il Supervisore, la cui presenza sarà richiesta per un congruo numero di ore al giorno, ha il compito precipuo di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni.

Pertanto, tutte le comunicazioni e le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto Supervisore, che dovrà essere munito di delega espressa da parte dell'aggiudicatario, dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicatario stessa. Detto Supervisore deve, durante le ore di servizio, essere a disposizione dell'Istituto e deve essere comunque facilmente rintracciabile anche mediante telefono cellulare fornito dall'aggiudicatario. Quest'ultima è tenuta a fornire prova del regolare adempimento di tutti gli obblighi di cui al presente articolo.

Il supervisore ai fini del contratto non è qualificabile rispetto alla potenziale utenza come "responsabile della Casa". L'appaltatore nei rapporti col pubblico ed in ogni presentazione esterna curerà la corretta distinzione tra la titolarità della Casa di soggiorno INPS e il suo ruolo di gestore.

#### **ART. 16 INTERVENTO SOSTITUTIVO DELLA STAZIONE APPALTANTE IN CASO DI INADEMPIENZA RETRIBUTIVA DELL'APPALTATORE**

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'Appaltatore, impiegato nell'esecuzione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione invita per iscritto l'Appaltatore inadempiente a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

Decorso infruttuosamente il suddetto termine, e ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Istituto può pagare anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

del Contratto. I pagamenti di cui al presente capoverso, eseguiti dall'Istituto, sono provati dalle quietanze predisposte a cura del Direttore dell'Esecuzione e sottoscritte dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al primo capoverso, il Direttore dell'Esecuzione provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione Provinciale del Lavoro, per i necessari accertamenti.

In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'Affidatario o del subappaltatore, impiegato nell'esecuzione del Contratto, la Stazione Appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, nei lavori, la cassa edile.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquanta per cento); le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui ai precedenti capoversi, il R.U.P. invita per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'Affidatario, a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni.

Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la Stazione Appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'Affidatario del Contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente, nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto.

#### **ART. 17 - RESPONSABILITÀ DELL' AGGIUDICATARIO**

L'aggiudicatario è sempre responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura e che per qualsiasi motivo possano derivare alle persone e/o cose nello svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, sollevando l'Istituto da qualsiasi responsabilità.

L'Aggiudicatario deve adottare tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio, degli ospiti e dei terzi (compresi i visitatori), ricadendo, pertanto ogni più ampia responsabilità sulla stessa Ditta e restando del tutto esonerato l'Inps.

E' a carico dell'impresa, senza diritto di rivalsa o compendi da parte dell'Istituto salvi gli interventi in favore dell'aggiudicatario da parte di società assicuratrici, il risarcimento degli eventuali danni arrecati all'Inps, agli ospiti, agli operatori ed a terzi (compresi i visitatori) derivanti da gravi irregolarità, carenza nelle prestazioni o incuria del personale addetto al servizio nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto (compresi i casi di tossinfezione e intossicazione alimentare nel servizio ristorazione).

"A copertura dei danni di cui sopra, prima di dare inizio all'esecuzione del contratto e per tutta la durata dello stesso, l'impresa dovrà essere assicurata contro i danni a cose e/o persone (compresa l'assicurazione contro la responsabilità civile per il trasporto di persone) che dovessero essere arrecati dal proprio personale nell'effettuazione dei servizi appaltati o comunque, in dipendenza diretta o indiretta della esecuzione del servizio, mediante apposita polizza assicurativa RCT/RCO con primaria compagnia di assicurazione con un massimale non inferiore a €. 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro e per persona, producendo copia del contratto assicurativo entro quindici giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione"

In particolare la polizza assicurativa dovrà espressamente coprire i seguenti rischi:



*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della gestione "global service" della casa di soggiorno ex Enam sita in Lorica di Pedace (CS), Via Nazionale n. 14, CAP 87050. (Lotto 1).*

- a) responsabilità civile verso terzi ivi compresi i dipendenti INPS e comprendente anche il danneggiamento degli edifici e dei macchinari e la rivalsa dei terzi danneggiati nei confronti dell'INPS;
- b) rischi per danni diretti e indiretti (rischio locativo, interruzione del soggiorno o di attività derivanti da incendio, scoppio in genere, esplosione, sabotaggio, tumulti, atti vandalici, etc. causati dall'aggiudicatario, suoi dipendenti o preposti).

In caso di mancato pagamento dei premi assicurativi da parte della Ditta, l'Inps avrà facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato e richiedere il risarcimento dei danni conseguenti.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Istituto alla presenza del Supervisore dell'Aggiudicatario, in modo tale da consentire a quest'ultima di intervenire nella stima.

Qualora l'aggiudicatario non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, l'Amministrazione provvederà autonomamente. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento del danno che dovrà essere corrisposto dall'aggiudicatario. Qualora l'aggiudicatario o chi per essa, non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l'Istituto è fin d'ora autorizzato a provvedere direttamente, trattenendo l'importo sulle fatture in pagamento ed eventualmente sulle successive o sulla garanzia fideiussoria con obbligo di immediato reintegro.