



Data di pubblicazione: 18/12/2019

Nome allegato: All. 3 - Capitolato tecnico integrativo.pdf

CIG: 81131520D5;

Nome procedura: *Procedura, celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento dei "Servizi di manutenzione degli impianti elettrici e speciali – UPS - presso gli immobili strumentali dell'INPS sul territorio nazionale".*



**Allegato 3:
CAPITOLATO
TECNICO
INTEGRATIVO
DELL'AS - servizi
quadriennali di
manutenzione degli
impianti elettrici -
UPS**

**Appalto
specifico in
ambito SDAPA
– ID1938**



1. PREMESSA ED OBIETTIVI

Nel presente “Capitolato Tecnico Integrativo” sono riportate tutte le caratteristiche dell’A.S. ad integrazione e/o modifica di quanto non implementabile attraverso le Schede (per esempio dettaglio “attività e frequenze” della manutenzione ordinaria preventiva, consistenze impiantistiche, penali, condizioni specifiche del singolo AS, ecc.); vengono riportate informazioni necessarie all’Appalto per la manutenzione ordinaria preventiva, alla personalizzazione del dettaglio dell’“Attività e Frequenze” e l’“Elenco Impianti” con le consistenze degli impianti oggetto del servizio completo di eventuali caratteristiche tecniche.

Si precisa che i dati e le informazioni inserite nel presente documento devono intendersi a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, avendo il fornitore l’obbligo di documentarsi in merito di ogni altra circostanza di luogo e di fatto finalizzata alla redazione di un’offerta congrua e corrispondente allo stato di fatto degli impianti.

INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) gestisce un patrimonio immobiliare strumentale diversificato e diffuso, distribuito in modo capillare sull’intero territorio nazionale, nel quale sono compresi uffici ed edifici di tipologia direzionale. Pertanto la gestione dei servizi ivi erogati risulta particolarmente complessa sia lato Fornitore che lato committente; tutto ciò ha determinato nel corso di questi ultimi anni la necessità di avviare un processo di cambiamento sostanziale, finalizzato ad assicurare servizi più efficaci e rispondenti alle continue trasformazioni in atto del Committente.

Ciò premesso, INPS, commissionando l’appalto in oggetto, intende affidare un servizio integrato di sorveglianza, gestione e manutenzione “full service” dei propri gruppi statici di continuità il cui fine è:

- ✚ efficienza delle attrezzature presenti presso i siti oggetto dell’appalto;
- ✚ avvalersi di servizi e tecniche di gestione in grado di assicurare i livelli di qualità attesi e di soddisfare le diverse e mutevoli esigenze funzionali e normative;
- ✚ disporre di strumenti e procedure in grado di garantire la migliore capacità di controllo della qualità e del dotarsi di un servizio integrato per la gestione delle attività indispensabili alla funzionalità ed alla piena costi dei servizi.

In particolare, il presente appalto ha l’obiettivo di assicurare la continuità dei servizi, l’efficienza e la rispondenza normativa degli impianti, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi, tramite la fornitura di un servizio di manutenzione preventiva (programmata o su condizione) ed a guasto su:

- *Gruppi statici di continuità (UPS) e relativi componenti;*
- *Impianti elettrici a partire dall’interruttore di protezione e comando “linea ingresso UPS” e sino alla “linea uscita UPS”.*

Pertanto, al fine di mantenere un elevato livello di servizio, INPS intende gestire l’appalto in oggetto adottando le seguenti strategie di manutenzione:

1. *manutenzione preventiva programmata (di seguito definita MPP)*
2. *manutenzione a condizione (di seguito definita MSC)*
3. *manutenzione a richiesta/guasto.*

La manutenzione programmata indicata nel presente capitolato comprende il complesso degli interventi e servizi finalizzati a mantenere in efficienza i gruppi statici di continuità degli edifici del patrimonio oggetto dell’appalto e da effettuarsi preventivamente al fine di prevenire il



verificarsi di anomalie, secondo intervalli di tempo prestabiliti da specifiche prescrizioni di manuali d'uso e norme di buona tecnica (manutenzione preventiva) o, in alternativa, attività ed interventi dettati da stato di effettiva salute dell'oggetto della manutenzione e/o imposto da leggi e regolamenti (manutenzione a condizione). Tale strategia manutentiva è volta a ridurre la possibilità di guasto o il degrado del funzionamento degli impianti, per prevenire i guasti accidentali o di pericolo, bloccanti il funzionamento degli uffici e conseguente perdita di produttività operativa.

A tal proposito, particolare attenzione dovrà essere rivolta ai componenti allocati presso uffici di rilevanza strategica, ad esempio le direzioni regionali e la direzione generale INPS che alloca anche le sale informatiche.

Su tali immobili INPS si riserva di implementare, anche nel corso dell'appalto, sistemi di remotizzazione delle informazioni, di controllo e monitoraggio dei gruppi di continuità. In tal caso, come meglio precisato in seguito, il Fornitore si impegna ad intervenire immediatamente in caso di necessità, indipendentemente da eventuali segnalazioni di guasto o dalle attività già pianificate. Il Fornitore dovrà pertanto predisporre un cronoprogramma giornaliero di esecuzione della manutenzione programmata, per ogni singolo immobile come meglio definito nei successivi paragrafi.

La manutenzione a guasto comprende il complesso degli interventi e dei servizi finalizzati a ripristinare ed assicurare in ogni momento la sicurezza, la fruibilità e la conservazione degli impianti oggetto del servizio, così come verificati al momento della presa in consegna da parte del Fornitore. Pertanto, tale strategia di manutenzione è atta a ripristinare la corretta funzionalità degli impianti, al ripristino delle sue condizioni di partenza nonché all'eliminazione delle diverse anomalie verificatesi o venutesi a creare, o rilevate sia nell'ambito dello svolgimento delle attività di manutenzione programmata, sia a seguito di segnalazioni o richieste conseguenti ad evenienze manifestatesi al di fuori della manutenzione programmata.

Il Fornitore effettuerà tale strategia manutentiva utilizzando la logica del "ticketing", come descritto nei paragrafi successivi, ricorrendo a mezzi, attrezzature, strumentazioni, riparazioni, ricambi, ripristini, revisioni o sostituzioni totale o parziale di apparecchi o componenti degli immobili in appalto.

Si lascia completa autonomia al Fornitore di proporre e realizzare, d'intesa e con esplicita e formale approvazione di INPS nel corso dell'intera durata contrattuale, processi, attività, modelli organizzativi e quant'altro occorra per garantire i risultati attesi e conseguire il continuo e progressivo miglioramento dei servizi offerti. Le indicazioni e i livelli di qualità richiesti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto rappresentano pertanto condizioni minime e non esaustive rispetto alle quali il Fornitore è tenuto a sviluppare programmi di lavoro e logiche operative tali da assicurare un miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni al quale dovranno corrispondere la riduzione dei costi di esercizio, nonché un aumento dei livelli di disponibilità (processo evolutivo).

Per tutte le attività di manutenzione preventiva programmata, a condizione e a guasto, oggetto dell'appalto, sono in carico al fornitore, a titolo indicativo e non esaustivo, la raccolta, il conferimento e gli oneri di smaltimento presso le discariche autorizzate di tutti i rifiuti, normali, speciali (pericolosi e non), derivanti dallo svolgimento delle predette attività, ai sensi della normativa vigente. Pertanto il fornitore è obbligato a fornire alla stazione appaltante copia del formulario rifiuti, rilasciata dal gestore nel rispetto della normativa vigente. Il corrispettivo economico relativo alle attività sopra descritte verrà riconosciuto secondo le modalità previste nel Capitolo 10 - Processo amministrativo contabile per la gestione dell'appalto.



2. OGGETTO

L'oggetto del presente capitolato si riferisce al servizio di manutenzione e conduzione dei gruppi di continuità statici per gli immobili in uso a INPS di cui all'Allegato 4 "Fascicolo Anagrafica e Canoni" al presente capitolato, con piena assunzione di responsabilità sui risultati, con l'erogazione delle seguenti attività:

2.1 Servizi di manutenzione impianti (art. 5 dell'Allegato 1 – Capitolato Tecnico)

Premesso quanto precede e ribadito che l'appalto concerne i servizi di conduzione e manutenzione di:

- Gruppi statici di continuità e relativi componenti presso gli immobili strumentali di INPS;
- Impianti elettrici a partire dall'interruttore di protezione e comando "linea ingresso UPS " e sino alla "linea uscita UPS ",

le attività e i servizi manutentivi che saranno remunerati attraverso un canone mensile sono quelle relative a:

Servizi Operativi:

- Interventi di manutenzione ordinaria
 - Manutenzione Preventiva
 - Reperibilità e Pronto Intervento
 - Manutenzione correttiva a guasto (per la quota relativa all'eventuale franchigia)
- Servizio di Presidio Tecnologico.

Servizi di Governo:

- Centrale Operativa;
- Gestione sistema informativo web-on line di INPS;
- Aggiornamento dell'anagrafica impiantistica sulla parte di competenza;
- Gestione documentale.

Le attività e i servizi manutentivi non ricomprese all'interno del canone mensile di cui sopra sono quelle inerenti:

- *Interventi di manutenzione correttiva a guasto (per la quota eccedente l'eventuale franchigia)*
- *Interventi di manutenzione straordinaria.*

2.2 Immobili oggetto dell'Appalto

Gli immobili oggetto del presente appalto sono genericamente identificabili come "stabili strumentali INPS sul territorio nazionale", ossia tutti gli edifici in cui INPS esercita la propria attività istituzionale sia a contatto con l'utenza (per esempio Agenzie/Punti cliente) sia non aperti istituzionalmente all'utenza (per esempio Sedi regionali, Direzione Generale) il tutto generalmente aperto su cinque giorni settimanali, festività, sabati e domeniche escluse.

L'anagrafica degli immobili oggetto dell'appalto e delle caratteristiche tecniche degli UPS è contenuta nell'Allegato 4 (Fascicolo Anagrafica e Canoni) dell'Appalto Specifico.



2.3 Variazioni contrattuali

Per tutta la durata dell'appalto ed in qualunque momento, previa comunicazione da effettuare 15 gg prima della variazione, INPS si riserva di poter modificare la consistenza degli uffici oggetto del servizio di cui all'allegato A e/o la consistenza degli UPS in essi presenti.

INPS si riserva altresì di variare la frequenza degli interventi di manutenzione programmata di cui agli Allegati "B - Registro di servizio" e "C - Schede di manutenzione", sia in aumento che in diminuzione, nei limiti dalla documentazione di appalto, senza che il Fornitore possa formulare eccezioni o riserve/ricieste di sorta alcuna.

Gli adeguamenti economici conseguenti tali variazioni saranno valutati utilizzando l'Allegato "E - Prezzi di Riferimento" a cui sarà applicato il ribasso formulato dal Fornitore in sede di gara.

Si precisa che per la determinazione dei nuovi importi, INPS si riserva la facoltà di utilizzare indistintamente e in modo cumulativo le predette tabelle di cui all'Allegato E per ogni singola variazione di sede/consistenza impiantistica/frequenza interventi, contrattuale nei limiti del sesto quinto in aumento e/o in diminuzione, senza che il Fornitore possa formulare eccezioni, riserve/ricieste di sorta alcuna.

Le variazioni potranno essere effettuate in qualunque momento a semplice richiesta di INPS.

L'allegato E sarà utilizzato da INPS anche per determinare le detrazioni per attività di Manutenzione programmata non eseguite, nonché il valore del canone variabile da corrispondere secondo il periodo di prefatturazione.

3. ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

Il Fornitore deve farsi carico nell'ambito di quanto previsto nel presente Capitolato in merito all'efficienza dei servizi. Sarà infatti suo compito gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili oggetto dell'appalto e verificare che siano rispettate le disposizioni in materia di sicurezza del lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.).

Pertanto, il Fornitore si assume l'obbligo di verificare lo stato di conservazione degli impianti, la rispondenza alle norme, mediante apposita relazione tecnica, da produrre in corrispondenza della prima visita manutentiva prevista a partire dalla consegna del servizio e comunque non oltre i primi sei mesi di decorrenza contrattuale, dove prevista la visita semestrale, e non oltre il primo anno dove la cadenza è annuale. Detto termine, concedendo particolare flessibilità al Fornitore, non potrà essere in alcun modo prorogato ed il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di cui ai paragrafi successivi, potrà dar luogo all'applicazione di penali di cui all'Allegato G oltre che alla mancata corresponsione di quanto previsto.

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto il Fornitore dovrà impiegare il personale sufficiente ed idoneo a garantire la regolare esecuzione degli stessi, professionalmente qualificato e, ove necessario, munito degli eventuali titoli e abilitazioni, dotato di conoscenze tecniche adeguate alla esigenza di ogni specifico servizio e tali da permettere ai vari addetti di conoscere il funzionamento degli impianti, delle apparecchiature e dei componenti che saranno chiamati a condurre, gestire e mantenere.

Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme in materia di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni ed è tenuto all'osservanza delle norme aziendali e delle disposizioni che saranno impartite da INPS. Si fa obbligo al Fornitore di dotarsi di squadre di manutenzione composte in pianta stabile di organico di più operai specializzati, come specificato nei successivi



paragrafi, quali ad esempio: elettricisti, impiantisti, ecc. Il Fornitore, prima dell'avvio del servizio, periodicamente con cadenza almeno mensile, e comunque ogni qualvolta intervenga una variazione nel proprio organico applicato nelle attività manutentive dell'appalto, dovrà consegnare al Responsabile del Procedimento e al Direttore di Esecuzione del contratto, anche su supporto informatico, l'elenco del personale operante nell'appalto, copia del Libro Unico del Lavoro o un estratto del LUL, da cui si evincano dati anagrafici, codice fiscale, qualifica contrattuale, data di assunzione, numero di matricola, estremi di un documento d'identità e il numero dell'eventuale tessera di riconoscimento aziendale, posizione INPS e INAIL, copia del Contratto collettivo di lavoro applicato, nonché la liberatoria di manleva di INPS in materia di privacy, in ossequio all'art.4 L. 300/1970 e L. 196/2003 e s.m.i.; si precisa che tutti i dati dovranno essere riportati dal Fornitore sul Sistema Informativo gestionale di INPS.

Ogni variazione sarà tempestivamente comunicata al Responsabile del Procedimento, al Direttore dell'esecuzione INPS nonché al responsabile del Coordinamento Tecnico Regionale INPS di competenza. In caso di mancata comunicazione, non sarà concesso l'ingresso ai siti stessi.

Inoltre il Fornitore dovrà dotare i propri dipendenti adibiti al servizio di manutenzione preventiva ed a guasto di dispositivi mobili di comunicazione al fine di efficientare i processi manutentivi, per esigenze organizzative e per la sicurezza sul lavoro. INPS si riserva la possibilità di adottare durante tutto il periodo di validità contrattuale soluzioni innovative di gestione della sicurezza e controllo delle attività di manutenzione, (quali ad esempio rilevazioni di dotazioni impiantistiche con TAG NFC, georeferenziazione su base Tag NFC etc.). In tale ottica il Fornitore dovrà dotare le proprie squadre di manutenzione di dispositivi mobili con tecnologia NFC. Sarà compito del Fornitore rilasciare prima della consegna del servizio apposita liberatoria di manleva per INPS in tema di privacy, ai sensi della legge 300/1970 art. 4, del D.L.196/03 e s.m.i.. Ad inizio appalto il Fornitore dovrà fornire a INPS per ogni dipendente utilizzato nell'appalto apposita dichiarazione di accettazione della liberatoria, informando contestualmente i propri dipendenti applicati nell'appalto che i dispositivi mobile loro affidati potranno essere geolocalizzati durante lo svolgimento del servizio. In caso di subappalto il Fornitore dovrà fornire analoga documentazione, incluso la copia o estratto del Libro Unico del Lavoro, relativo ai dipendenti dell'Impresa subappaltatrice.

Il Fornitore è tenuto ad informare i propri dipendenti su norme e disposizioni dell'appalto nonché su modalità e frequenze delle prestazioni e dovrà consegnare al proprio personale uno schema delle prestazioni richieste con le relative modalità di esecuzione.

Il personale dovrà essere chiaramente identificabile attraverso un cartellino riportante i dati identificativi ed indossare una divisa da lavoro completa e ordinata fornita dal Fornitore stesso. Il Fornitore è tenuto a garantire la presenza e la costante reperibilità (h 24) del capo commessa o in sua assenza di un sostituto da nominare preliminarmente, cui spetterà la gestione di tutti gli aspetti organizzativi dei singoli servizi e che dovrà rapportarsi con i responsabili contrattuali, Building Manager se esistente sul sito, responsabili INPS di Agenzia/Facility e responsabili di CTR INPS locale per tutte le problematiche tecniche derivanti dalla gestione dei servizi.

Le attività necessarie per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto saranno eseguite dal Fornitore senza interferire con le normali attività lavorative/produktive, che nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali continueranno ad essere svolte anche alla presenza di personale INPS e di utenza esterna e/o terzi autorizzati da INPS. Modalità e tempi dovranno comunque essere approvati da INPS. Il Fornitore potrà pertanto essere chiamato ad eseguire prestazioni salvaguardando le esigenze di INPS, e/o di terzi, senza recare intralci, disturbi o interruzioni all'attività lavorativa in atto. A richiesta della Direzione per l'esecuzione INPS, gli interventi potranno/dovranno essere eseguiti anche nelle giornate di domenica e festivi senza che da ciò il Fornitore possa trarre titolo per vantare maggiori compensi e/o avanzare rivalsa per danni.

Nell'ambito del servizio di manutenzione il Fornitore assume l'obbligo di fornire:



- le eventuali assistenze tecnico-professionali, a professionisti incaricati, necessarie per l'espletamento di pratiche o alla regolarizzazione ed al mantenimento delle documentazioni di competenza;
- le prove ed i controlli che INPS ordinerà di eseguire sugli impianti e sui materiali impiegati;
- i controlli e le prove che, a seguito di inottemperanza, verranno fatti svolgere direttamente INPS;
- assistenza tecnica alle visite ispettive degli organismi preposti alla vigilanza e per le verifiche periodiche degli impianti ancorché eseguite con ditte terze abilitate alle rispettive certificazioni;
- l'assistenza tecnica, ove richiesto, a ditte terze che operano su ordine di INPS;
- fornitura di fotografie delle opere in corso, nei vari periodi dell'appalto, nel numero e dimensioni che saranno di volta in volta indicati dalla direzione per l'esecuzione INPS ovvero dal Coordinamento Regionale competente di INPS.

A titolo di ulteriore chiarimento e precisazione, si ricorda che la remunerazione di tutte le attività richieste, sia comprese nel canone annuo, variabili a misura, sia da remunerarsi a misura, va comunque intesa come comprensiva di tutti gli oneri, ivi compresi trasporti e smaltimenti con relative certificazioni, della manodopera e dei componenti necessari, degli utili di impresa e delle spese generali.

I lavori di riparazione e manutenzione dovranno essere eseguiti a macchine ed impianti fermi; qualora ciò non fosse possibile, dovranno essere adottate misure e cautele supplementari atte a garantire l'incolumità sia dei lavoratori addetti che di terzi. I mezzi personali di protezione, dovranno possedere i necessari requisiti di resistenza ed idoneità ed essere mantenuti in buono stato di conservazione. Il Fornitore si assume l'obbligo di trasmettere ad INPS il proprio documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 17 del Dlgs 81/08 e s.m.i./decreti attuativi, che dovrà tener conto anche dei rischi legati alle attività lavorativa svolta nei siti di INPS (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti).

Nel caso di lavori affidati a terzi, al completamento delle opere, il Fornitore è tenuto a prendere in carico gli impianti nella nuova situazione. Nel caso di impianti che richiedano una certificazione esterna quali il Verbale di Collaudo rilasciato dall'Ente Certificatore o la Certificazione di Conformità emessa dall'esecutore delle opere, il verbale stesso costituisce la garanzia di esecuzione delle opere secondo le normative vigenti, e il Fornitore prenderà in carico gli impianti sulla base di detta documentazione.

Qualora, gli impianti non richiedano certificazione, INPS in sede di collaudo, e preliminarmente al pagamento delle opere, coordinerà la presa in carico degli impianti in contraddittorio tra il Fornitore e l'esecutore delle opere straordinarie redigendo apposito verbale di consegna.

Si precisa che i costi della sicurezza relativi alle attività manutentive previste nel seguente appalto sono stati valutati dettagliatamente nell'Allegato J "Oneri Sicurezza per Rischi Interferenti". Gli apprestamenti della sicurezza per i soli rischi interferenti sono valutati per singola scheda manutentiva così come descritto nel predetto Allegato ed i valori economici relativi sono riportati nell'Allegato "E". Pertanto il riconoscimento economico degli oneri della sicurezza sarà calcolato analiticamente in base alle schede di manutenzione effettivamente eseguite.

Agli oneri della sicurezza attribuiti per gli interventi compresi nelle attività ordinarie (MPP) e secondo condizione (MSC) si aggiungono gli oneri per gli apprestamenti degli interventi extracanone (riportati nell'Allegato Q) e di quelli necessari nei casi particolari che il Fornitore dovrà segnalare tempestivamente alla Direzione per l'esecuzione ovvero al Coordinamento Tecnico Regionale competente per la predisposizione di quanto necessario (piani e misure di sicurezza



aggiuntivi specifici).

Gli importi complessivi degli oneri di sicurezza per attività ordinarie e straordinarie sono indicati nel Quadro Economico contenuto nell'Allegato 4 e le modalità di riconoscimento al Fornitore sono descritte successivamente.

Con la sottoscrizione del presente atto, il Fornitore si impegna a condurre e mantenere tutti gli immobili oggetto dell'appalto per tutta la durata contrattuale; qualora venga accertato il mancato rispetto degli obblighi contrattuali, il maggior costo sostenuto per il ripristino delle attività non eseguite verrà detratto dal canone. Tutti gli oneri e obblighi sopra specificati si intendono compresi e compensati nel corrispettivo per il servizio di manutenzione del canone variabile.

4. ATTI PRELIMINARI ALL'AVVIO/FINE DELL'APPALTO

La consegna del servizio sarà formalizzata entro 45 gg naturali e consecutivi decorrenti dalla sottoscrizione del contratto ovvero con tempistica diversa concordata con il Responsabile del procedimento.

Durante tale periodo il Fornitore procederà ad un'accurata ricognizione dello stato degli impianti e dei luoghi, in modo da perfezionare il programma di conduzione, gestione e manutenzione e garantire il miglior avvio del servizio. La consegna del servizio sarà formalizzata con apposito verbale redatto a cura del Direttore di Esecuzione del contratto ai sensi del Dlgs 50/2016; si precisa che tale consegna potrà essere anche parziale per temporanea indisponibilità delle aree e degli immobili, senza che il Fornitore possa formulare eccezione o riserva alcuna.

Durante tale fase il Fornitore si affiancherà, senza tuttavia svolgere il servizio e senza compenso alcuno, alla ditta o alle ditte che stanno già svolgendo servizi di conduzione e manutenzione dei siti facenti parte del presente appalto, in modo da acquisire tutte le necessarie conoscenze operative.

Come verrà specificato nei paragrafi successivi, data la complessità operativa e logistica, viene riconosciuta la possibilità di adempiere alle richieste di INPS sul tema ed in particolare alla stesura della Relazione Tecnica, contenente tutti i dettagli necessari a valutare gli oneri per il ripristino della funzionalità e per la messa in sicurezza ed il rispetto delle indicazioni normative, e la verifica puntuale dello stato delle Consistenze con aggiornamento obbligatorio dell'applicativo gestionale di INPS, in corrispondenza della prima visita manutentiva effettuata e quindi rispettivamente entro i primi 6 o 12 mesi di decorrenza contrattuale su specifica richiesta della Direzione Tecnica INPS, con le stesse tempistiche, potrà essere richiesto al Fornitore la compilazione dell'Allegato D-Scheda Anagrafica UPS, attività inclusa nel canone variabile.

Alla scadenza del contratto competono al Fornitore gli oneri di riconsegna degli impianti ed attrezzature a INPS, o a personale da questa incaricato, previa verifica in contraddittorio e mediante sottoscrizione di attestazione, per ogni immobile:

- Lo stato delle strutture, impianti, locali, aree e parti degli edifici ove questi si trovino, fermo restando che gli impianti e le attrezzature oggetto di appalto dovranno risultare, alla scadenza dell'appalto, in stato manutentivo e di funzionamento degli impianti buono, efficienti e rispondenti alle norme in essere al termine dell'appalto;
- La riconsegna di tutta la documentazione e certificazione tecnica di legge rappresentativa della singola tipologia di impianto ed attrezzatura per ciascun edificio, fermo restando che l'eventuale inadempienza o omissione riscontrata nella tenuta della documentazione tecnica, rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti, sono a totale carico del Fornitore.



Eventuali anomalie riscontrate imputabili al Fornitore uscente saranno ripristinate da quest'ultimo entro un termine non superiore a 15 gg successivi alla registrazione dell'anomalia nell'Allegato L. In caso di omissione si procederà al loro ripristino con altri fornitori addebitando l'importo sulla rata di saldo del Fornitore uscente, o rifacendosi alla sua polizza assicurativa.

4.1 Start Up Appalto

Indipendentemente dalle attività preliminari, INPS riconoscerà al Fornitore un periodo di start up della durata di 6 mesi, decorrenti dalla firma del verbale di consegna del servizio affinché lo stesso Fornitore possa efficientare la propria struttura organizzativa gestionale per renderla pienamente conforme ai livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato (sala operativa, figure gestionali previste, organizzazione territoriale, sistema informativo e relativa formazione del personale, manutenzione programmata ed a guasto, SLA, etc.) e nello stesso tempo completare efficacemente il periodo di conoscenza degli impianti.

In tale periodo, INPS potrà non procedere all'applicazione di eventuali penali così come previste nell'Allegato "G" a condizione che il monitoraggio dei Livelli di Servizio attesi registrino un continuo e progressivo miglioramento fino ad attestarsi ai valori richiesti in appalto.

I parametri oggetto di monitoraggio dei valori durante la fase di start up sono:

- a) Aggiornamento dell'Anagrafica tecnica impianti: rilevazione e data entry per impianto di tutti i campi non ancora popolati nel sistema gestionale informativo di INPS con avanzamento dei dati del parco impianti inseriti pari al 30% nel primo bimestre, 60% nel secondo e 100% nel terzo bimestre.
- b) Manutenzione Programmata: il completamento della calendarizzazione giornaliera della manutenzione programmata eseguita sul sistema informativo gestionale di INPS entro i 30 gg successivi alla consegna del servizio; inoltre dovrà essere garantita l'esecuzione delle attività programmate, con relativo data entry, con le seguenti soglie minime: 50% nel primo bimestre, 80% nel secondo bimestre e 95% nel terzo bimestre; si precisa che saranno pagate solo ed esclusivamente le attività pianificate ed eseguite a sistema applicando l'allegato E.
- c) Interventi a guasto: rispetto degli SLA per i livelli di priorità previsti (emergenza, urgenza e programmabile) con soglia minima del 40% nel primo bimestre, 70% nel secondo bimestre, 95 % nel terzo bimestre rispetto al totale dei tickets richiesti.

Al termine del periodo di Start Up i servizi richiesti dovranno rispettare gli SLA contrattuali con precisazione che il mancato rispetto degli stessi comporterà l'applicazione delle penali previste.

4.2 Sede operativa della zona

Stante la particolare capillarità nella diffusione degli impianti e relative sedi dell'appalto, il Fornitore ipotizza la partenza delle squadre applicate al servizio da una sede ben definita il più possibile baricentrica rispetto al territorio della zona considerata. Il Fornitore valuterà la fattibilità economica in termini di tempo di percorrenza, tempo di esecuzione attività di manutenzione, costo materiali e numero di uffici visitabili da ciascuna squadra al giorno.

4.3 Squadre di manutenzione

Al fine di assicurare il servizio di manutenzione preventiva programmata, a condizione ed a guasto, come richiesto nel presente CSA, il Fornitore è obbligato ad istituire le squadre



composte dagli operai specializzati per il tipo di attività da svolgere. Ciascuna squadra di manutenzione dovrà essere dotata di tutte le attrezzature e macchinari opportuni per l'espletamento delle attività manutentive, di dispositivo mobile (smartphone o tablet geolocalizzati), necessari per restituire in tempo reale le informazioni di manutenzione effettuate e per efficientare esigenze organizzative, produttive e miglioramento della sicurezza sul lavoro.

Si precisa che il Fornitore dovrà disporre di un numero di squadre tale da assicurare in ogni caso il rispetto dei livelli di servizio richiesti dal CSA, senza che lo stesso possa avanzare pretese o compensi di qualunque sorta aggiuntivi rispetto agli importi contrattuali aggiudicati. Le squadre dovranno essere dotate di furgone attrezzato con tutti i materiali ed i ricambi essenziali per assicurare il corretto espletamento delle attività manutentive, preventive ed a guasto, richiesta nel presente CSA.

4.4 Piano degli interventi straordinari, di adeguamento o ripristino. Programma provvisorio

Il Fornitore, sin dall'avvio del servizio, si impegna a prendere in carico gli impianti in appalto nello stato in cui si trovano; pertanto si assume l'obbligo di verificare lo stato di conservazione delle attrezzature, la rispondenza alle norme e di segnalarlo a INPS attraverso la predetta relazione tecnica, entro (60) giorni dalla data di consegna del servizio, periodo estendibile al massimo a 90 giorni.

Per gli impianti, o per le parti di essi, ritenuti non a norma o tecnicamente non idonei, il Fornitore proporrà un piano di interventi straordinari di adeguamento o ripristino da eseguirsi nel corso della durata dell'appalto individuando livelli di priorità. Si precisa che solo nell'ipotesi in cui il fornitore subentrante sia diverso da quello uscente, saranno riconosciuti al Fornitore unicamente i ripristini per anomalie tecniche rilevate al momento della consegna del servizio e dettagliatamente riportate nell'allegato "L - Attestazione visita congiunta ditta uscente/ditta entrante", anche se ricadenti nelle attività a canone variabile. Per ciascun intervento il Fornitore dovrà indicare i motivi tecnici, soluzioni individuate, importi presunti, tempi di realizzazione ed eventuali proposte di condivisione degli investimenti. Il piano di adeguamento completo sarà consegnato a INPS entro la conclusione del primo anno dell'appalto.

INPS potrà dare corso al piano di interventi straordinari di adeguamento o ripristino in tutto o in parte, nonché modificarlo, sospenderlo o revocarlo in qualsiasi momento della durata contrattuale; potrà altresì procedere, affidando di volta in volta singoli interventi, restando ferma la più ampia facoltà di affidare in tutto o in parte gli stessi interventi anche a soggetti diversi dal Fornitore.

L'esecuzione di interventi straordinari di adeguamento o ripristino su impianti o porzioni di questi, realizzati a seguito di segnalazioni scaturite dalla suddetta verifica, possono comportare una conseguente minore onerosità dell'attività manutentiva (correttiva ed a guasto), come meglio disciplinato dall'appalto. Per tale ragione, ove ciò si verifichi, le proposte di intervento formulate dal Fornitore andranno accompagnate da un impegno di riduzione del canone variabile che INPS si riserva di valutare. La riduzione del canone variabile avrà effetto dalla data di ultimazione dei lavori, indipendentemente dal soggetto a cui saranno affidati gli stessi.

INPS si riserva la facoltà di modificare, in tutto o in parte il piano di interventi straordinari di adeguamento o ripristino proposto dal Fornitore, anche nell'ordine di priorità e nei tempi, in ragione dei piani di investimento aziendali, di valutazioni sull'impatto economico del piano, dei propri documenti di valutazione dei rischi e comunque sempre con la più ampia discrezionalità.



Per tutti gli interventi proposti e approvati da INPS, il Fornitore è tenuto a redigere progetto di massima e preventivo in base ai prezzi di cui al presente CSA, a cui sarà applicato il ribasso offerto in fase di gara, disciplinati secondo le regole precedentemente riportate.

Tali interventi, laddove affidati al Fornitore stesso, saranno compensati a misura.

Tutti i progetti di massima e definitivi, una volta prodotti, ancorché non diano luogo ad interventi realizzativi, restano nella piena e totale disponibilità di INPS, che si riserva la facoltà di utilizzare gli stessi per indire eventuali procedure di affidamento. A tale proposito il Fornitore manleva fin d'ora INPS dalle eventuali richieste dei professionisti riguardanti compensi o diritti relativi all'uso dei progetti tecnici dagli stessi redatti.

In ogni caso, anche laddove INPS riconosca la necessità di intervento, in attesa dei lavori di ripristino e/o di messa a norma, il Fornitore dovrà comunque predisporre e realizzare un programma provvisorio al fine di assicurare i servizi del presente CSA garantendo i livelli di qualità attesi, salvo i casi di effettiva impossibilità rappresentata e riconosciuta da INPS.

Per la realizzazione del programma provvisorio il Fornitore è tenuto ad eseguire:

- servizi e interventi sufficienti per garantire la sicurezza degli impianti;
- servizi e interventi riparativi sufficienti per restituire e/o conferire funzionalità a quegli elementi che risultano degradati, inefficienti o fuori servizio.

Detti servizi e interventi si intendono integralmente compresi e compensati nel corrispettivo del canone variabile salvo che la criticità sia stata segnalata all'atto di presa in carico dell'immobile e pertanto compensati a misura nelle forme e nei metodi a seguire indicati (manutenzione a guasto extra canone).

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Registro di Servizio e Schede di Manutenzione

Per il controllo della manutenzione e del buon funzionamento degli impianti, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di INPS un REGISTRO DI SERVIZIO con le relative SCHEDE DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA per ogni sito.

Il registro di servizio rappresenta il planning di tutte le attività di manutenzione programmata (schede di manutenzione) che sono associate ad ogni immobile, in funzione degli "oggetti" da mantenere, con relativa pianificazione (calendarizzazione) giornaliera obbligatoria delle visite da eseguire, proposte dal Fornitore e condivise dal referente INPS di Sede. Si precisa che il calendario lavorativo settimanale considera lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì compresi.

La pianificazione dovrà riportare oltre alla data di inizio attività per ogni scheda anche la durata di esecuzione tale da soddisfare la condizione sopra descritta. Il compenso delle attività MPP su edifici di questo tipo sarà compensata applicando l'Allegato "E" sulla base delle effettive schede di manutenzione programmata.

Ad ogni intervento di manutenzione, previsto dal registro di servizio, corrisponde una scheda di manutenzione che dovrà essere eseguita dal Fornitore; sarà compito del Fornitore riportare nella scheda di manutenzione utilizzando i dispositivi mobili le attività svolte, materiali di consumo e pezzi di ricambio eventualmente sostituiti, operai intervenuti, tempo di inizio ed ultimazione intervento.

Si precisa che con la sottoscrizione della scheda di manutenzione programmata ed il



contestuale cambio di stato da "programmato" ad "eseguito" sul sistema, il Fornitore certifica l'avvenuta esecuzione di tutte le attività di manutenzione programmata eseguite, nonché l'esecuzione a perfetta regola d'arte o di buona tecnica anche normativa. Tale scheda dovrà essere controfirmata dal responsabile del sito o suo delegato direttamente su dispositivo mobile.

Il fornitore dovrà dotarsi a proprie spese di una connessione alla rete internet e di dispositivi mobili aventi le caratteristiche descritte nei paragrafi successivi.

I dispositivi dovranno essere connessi secondo i turni di servizio e reperibilità delle squadre, alla rete internet, configurati con l'applicazione di accesso al sistema gestionale di INPS, in modo da fornire in tempo reale durante le operazioni manutentive un set di informazioni minimo obbligatorio sullo stato dell'intervento quali a titolo indicativo e non esaustivo: l'ora di inizio e chiusura intervento, durata intervento, rapporto guasto, rapporto operazioni effettuate, materiali usati, campo note, la cui compilazione è obbligatoria; inoltre nell'ipotesi che il suddetto intervento sia su apparati business critical (allegato "F") il manutentore dovrà anche inviare foto significativa del componente oggetto dell'intervento e procedere ad inviare la stessa foto attraverso mail al Coordinamento Tecnico regionale INPS in tempo reale.

A seguito di richiesta di INPS il Fornitore dovrà rilasciare, prima della consegna del servizio, una liberatoria che manlevi INPS da responsabilità di privacy per la geolocalizzazione dei dispositivi assegnati alle squadre di manutenzione: l'obiettivo dell'utilizzo dei dispositivi geolocalizzati sarà unicamente quello di efficientare i tempi manutentivi di intervento, i tempi organizzativi, produttivi, nonché conseguire il miglioramento della sicurezza nei luoghi di lavoro, per tutte quelle attività che potrebbero risultare bloccanti per i processi di business di INPS.

Infine per le operazioni che prevedono misure, rilievi o analisi, i valori risultanti dovranno essere riportati sulle Schede di Manutenzione unitamente alla data, ora e firma dell'operatore. In caso d'impiego di strumentazione che preveda l'emissione di tracciati, diagrammi o simili, dovrà essere allegata la relativa documentazione.

5.2 Modalità di erogazione degli interventi

I servizi di manutenzione sono assicurati attraverso:

- interventi di manutenzione programmata (manutenzione preventiva MPP e manutenzione su condizione MSC);
- interventi a richiesta (manutenzione a guasto), di tipologia a canone variabile o attività extracanone.

5.2.1 Interventi di manutenzione preventiva programmata (MPP)

Si tratta di interventi di manutenzione preventiva necessari a rispettare le prescrizioni delle norme vigenti ed a mantenere in efficienza degli impianti in appalto, secondo intervalli di tempo prestabiliti da specifiche prescrizioni normative, da manuali d'uso e norme di buona tecnica.

Tale strategia manutentiva deve essere oggetto di specifica pianificazione da parte del fornitore e verifica di esecuzione da parte di INPS.

Entro i 15 gg successivi alla consegna del servizio, e comunque almeno trenta (30) giorni prima dell'inizio di ogni anno solare di incidenza contrattuale per gli anni successivi al primo, il Fornitore deve presentare un cronoprogramma giornaliero di esecuzione della manutenzione programmata, da predisporre sul sistema informativo preventivamente



concordato ed accettato dalla direzione tecnica INPS e dalle strutture occupanti i siti.

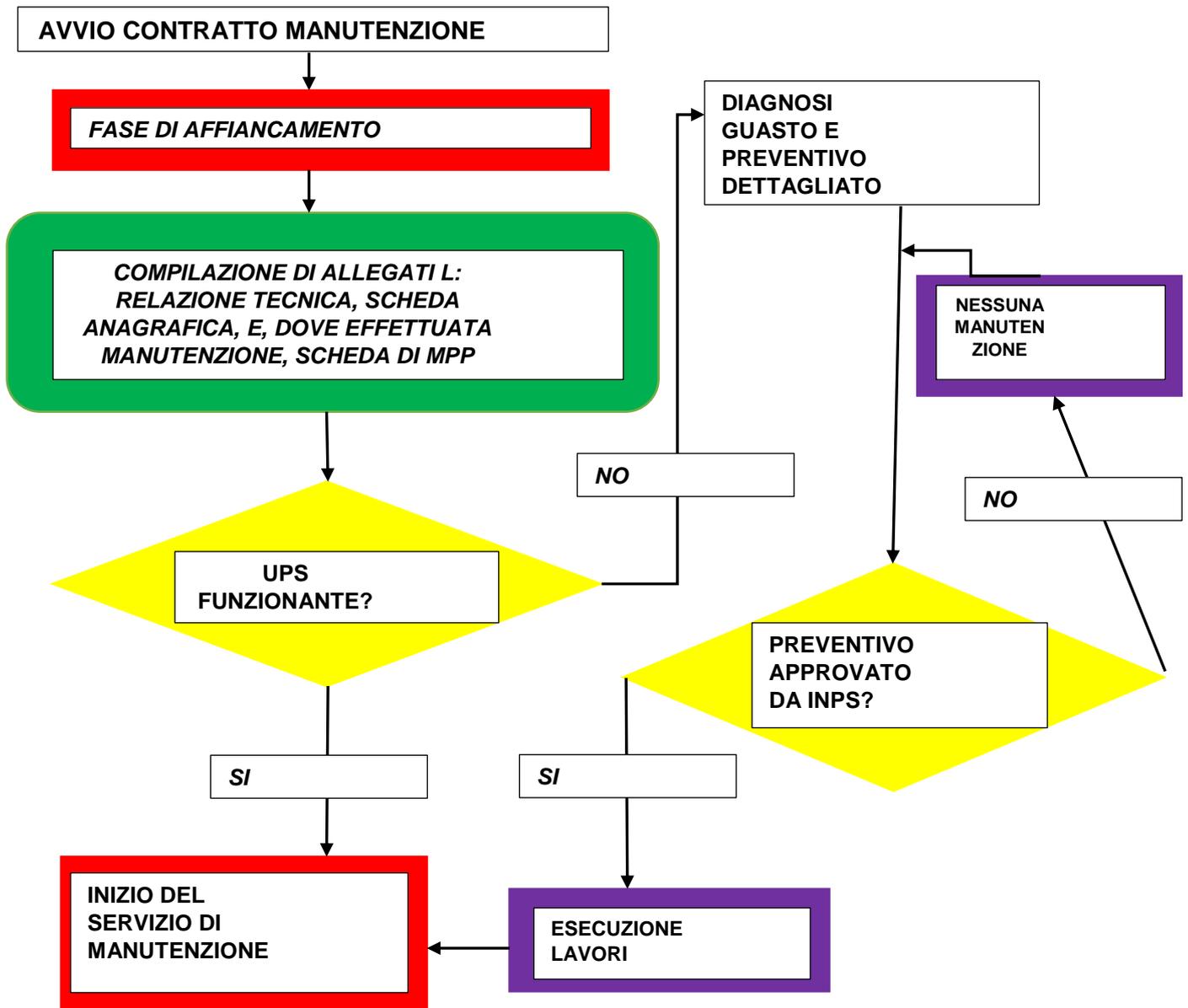
A tal fine si precisa che le operazioni di manutenzione non devono intralciare per alcun motivo le attività lavorative dei siti oggetto di appalto, per cui alcune attività manutentive potranno essere eseguite di domenica, orari serali o notturni senza che ciò comporti il riconoscimento di maggiori oneri contrattuali.

Stante la complessità del patrimonio impiantistico da gestire e la possibilità di avere un numero consistente di gruppi di continuità totalmente o parzialmente fuori servizio, si precisa quanto segue:

- È fatto obbligo del Fornitore di eseguire, durante la fase di affiancamento, la redazione dell'Allegato L, del preventivo per riparazione nel caso di UPS guasto, la stesura della Relazione Tecnica contenente tutte le indicazioni necessarie a garantire il ripristino della funzionalità ed il rispetto dei vincoli normativi, e l'aggiornamento obbligatorio della consistenza sul sistema web di INPS, nonché dell'Allegato D - Scheda Anagrafica UPS.
- Qualora il gruppo fosse fuori servizio, infatti, sarà cura del Fornitore redigere anche il preventivo dettagliato per la riparazione dell'impianto, con riferimento ai prezzi unitari ed al relativo ribasso offerto in sede di gara per la specifica tipologia e potenza della macchina e con le modalità di cui ai successivi paragrafi.

A fronte dei preventivi predisposti dal Fornitore, INPS si riserva di decidere se procedere o meno alle attività necessarie al ripristino della funzionalità, secondo un proprio autonomo ed insindacabile piano di interventi.

Come indicato nel diagramma di flusso del processo, qualora vengano autorizzati gli interventi necessari, la manutenzione procederà come previsto e di seguito precisato a decorrere dal completamento dell'intervento, viceversa, laddove non vi fosse autorizzazione da parte di INPS e fino a che non avvenga il ripristino, sul gruppo di continuità non dovranno essere effettuate, né saranno compensate, le attività manutentive programmate ed a guasto.



Il programma di manutenzione potrà essere aggiornato su richiesta di INPS o a seguito di mutamenti del sistema edificio/impianto. Potranno essere richiesti anche programmi speciali e limitati a parti di impianti, variando gli stessi programmi già approvati, senza che il Fornitore possa avanzare alcuna richiesta di compensi o modifiche contrattuali.

Si precisa che il programma di manutenzione potrebbe subire alcune variazioni a seguito della restituzione dell'aggiornamento dell'anagrafica rilevata da Fornitore nel primo periodo di avviamento del servizio; tali variazioni saranno condivise con la direzione dell'esecuzione ovvero il coordinamento tecnico regionale INPS competente e daranno luogo a rivisitazione del costo di manutenzione, che sarà valutato utilizzando l'allegato "E", variazione sedi, schede e frequenze, a cui sarà applicato il ribasso offerto dal Fornitore in sede di gara. Si precisa che le variazioni potranno essere in positivo o in negativo in funzione delle effettive consistenze presenti.

Viene riservata al Fornitore la possibilità di rimodulare su base mensile le attività manutentive programmate nel caso sopraggiungano eventi imprevisti o imprevedibili; in tal caso, il



Fornitore, entro l'ultima decade di ogni mese potrà presentare alla direzione dell'esecuzione ovvero al coordinamento tecnico regionale INPS competente le modifiche richieste.

5.2.2 Interventi a richiesta

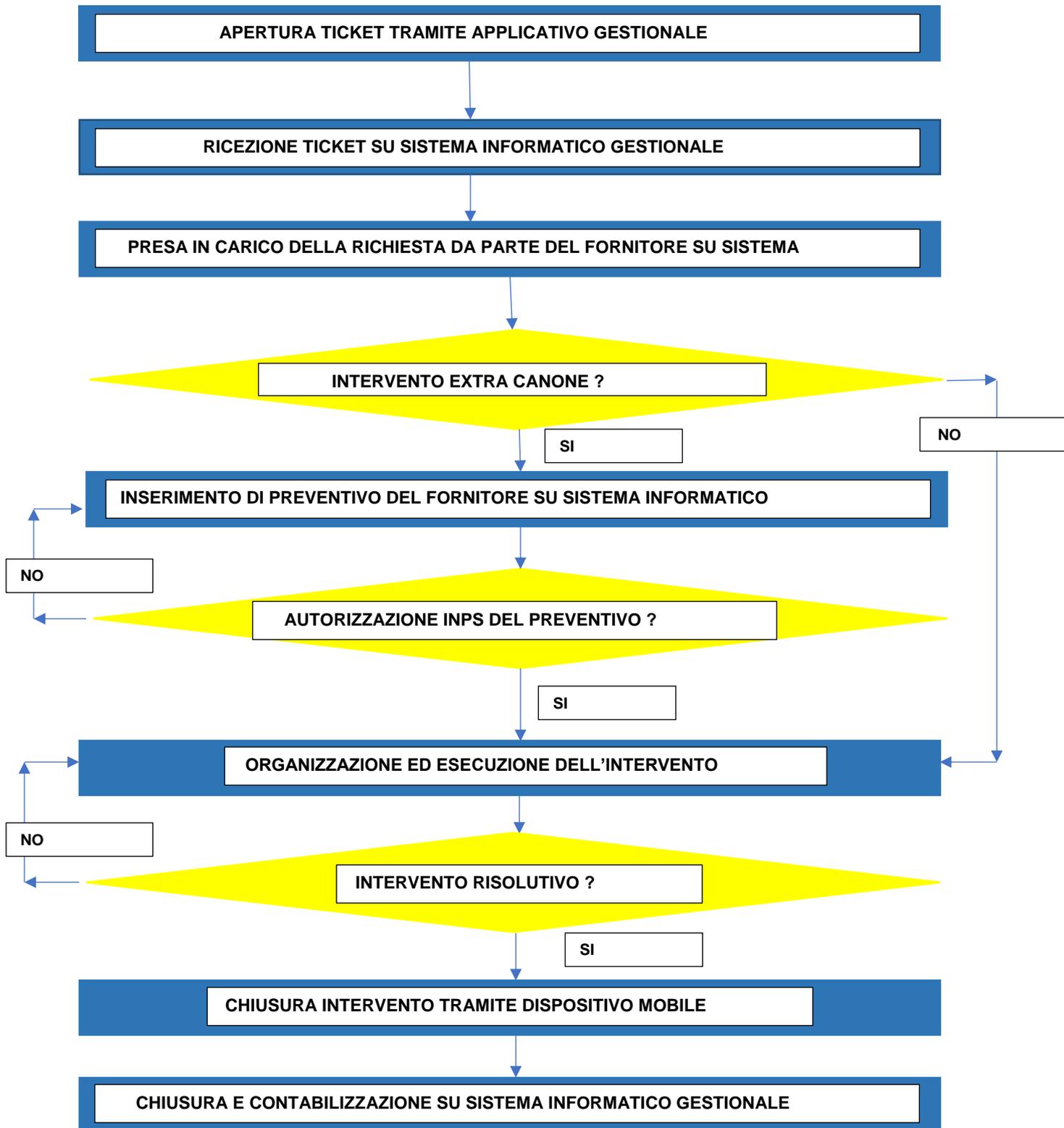
Si intendono interventi a richiesta quelli eseguiti su segnalazione di INPS secondo livelli autorizzativi predefiniti o a seguito di anomalie riscontrate nel corso delle visite periodiche programmate.

I livelli di priorità previsti sono:

- a) **Emergenza:** da concludersi entro 4 ore dalla richiesta, interventi per indice di gravità del guasto alto (blocco totale di tutte le attività lavorative del sito o rischio alto ed immediato per la salute e la sicurezza degli utenti);
- b) **Urgenza:** da concludersi entro 48 ore dalla richiesta, interventi per indice di gravità del guasto medio (compromissione parziale delle attività lavorative, scarsa efficienza del funzionamento dell'elemento tecnico o dell'unità tecnologica con possibile rischio di danni);
- c) **Programmabile:** da concludersi entro 15 giorni dalla richiesta, interventi per indice di gravità del guasto basso (inconveniente secondario per le attività lavorative).

Per il valore puntuale degli SLA si rimanda all'allegato "G".

Per tali interventi è prevista una modalità di erogazione come nella figura della pagina seguente.





5.2.3 Organizzazione degli interventi

Il Fornitore organizza gli interventi in accordo con il Responsabile del Sito/Direzione Tecnica per ciò che riguarda tempi e orari in modo da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

5.2.4 Gestione informazioni di ritorno

Il Fornitore (squadra d'intervento) al termine dell'intervento, effettuerà obbligatoriamente in tempo reale la chiusura del ticket e restituirà le informazioni attraverso il dispositivo mobile in suo possesso (stato chiuso), nel caso di interventi extra canone, provvederà con lo stesso a inviare via mail, una foto significativa dell'oggetto dell'intervento al responsabile tecnico competente (BM) di INPS, infine provvederà a far sottoscrivere la scheda di intervento al responsabile del sito direttamente su dispositivo mobile. Entro i 15 giorni successivi all'intervento l'help desk tecnico del Fornitore provvederà a completare il data entry sul sistema, riportando tutte le informazioni di dettaglio (ad esempio materiali sostituiti, operai intervenuti, operazioni effettuate). Si precisa che i livelli di servizio attesi saranno valutati dal momento della chiusura del ticket a cura dal Fornitore, considerando i gg naturali consecutivi (eccetto la domenica).

5.2.5 Reperibilità del capo Commessa

Il Fornitore, al fine di razionalizzare i rapporti con INPS S.p.A., dovrà nominare un Responsabile di Commessa per la gestione operativa ed organizzativa del servizio.

Il Responsabile di Commessa, che fungerà anche da interfaccia del Responsabile del Procedimento/Direttore dell'Esecuzione, dovrà essere costantemente reperibile h 24 e 365 giorni all'anno, in modo da garantire il governo, il presidio e risoluzione di eventuali criticità non risolte.

Inoltre, avrà il compito di attivare le squadre di emergenza che potranno rendersi necessarie per eliminare situazioni di pericolo incipiente.

5.2.6 Servizio di presidio manutentivo

INPS si riserva altresì la possibilità di richiedere al Fornitore, per alcuni siti e per periodi definiti (es. durante il periodo natalizio, periodo elettorale, o per criticità emerse, ecc.), l'istituzione di presidi operativi con l'impiego di personale altamente specializzato, non coincidente con le unità dedite alla manutenzione preventiva ed a guasto e alla reperibilità, attivati secondo modalità e orari definiti da INPS, tali da garantire il corretto funzionamento del sistema edificio/impianti e la rimozione di ogni condizione ostativa al regolare funzionamento degli stessi.

Per la valutazione economica di detti presidi operativi si utilizzeranno le tabelle pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale della Tutela delle condizioni di Lavoro Div. IV pubblicati sulla gazzetta ufficiale e vigenti al momento della richiesta suddetta e riguardanti il costo medio orario per il personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica privata e dell'installazione di impianti.



6. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel rispetto degli obiettivi indicati, INPS effettuerà la valutazione delle attività svolte dal Fornitore per mezzo di controlli a campione, verificando l'avvenuta esecuzione delle manutenzioni come risultanti dal registro di servizio e schede di manutenzione.

6.1 Schema funzionale dei servizi e dei rapporti

Il Fornitore potrà organizzare la propria struttura secondo criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti.

È in ogni caso tenuto a identificare e comunicare le seguenti figure:

- **Addetti all'Help Desk Tecnico:** di comprovata esperienza operativa tecnica, cui sono demandati i compiti di assistenza tecnica, coordinamento del back office, del data entry a sistema, reportistica, interfaccia tra Building manager e squadre in campo per fornire tutte le informazioni di natura tecnica gestionale nei servizi di appalto;
- **Capo Commessa:** dovrà essere costantemente reperibile (h 24, 365 gg all'anno) ed in particolare, sarà responsabile delle seguenti funzioni per la gestione dei servizi e delle criticità di alto livello:
 - Pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di commessa: controllare e coordinare l'attività del proprio staff e di eventuali subappaltatori, avrà la responsabilità della gestione globale dei servizi e dei lavori, del personale e della sicurezza, dei mezzi e delle attrezzature impiegate; esegue le attività di audits obbligatorie per il Fornitore.
 - Gestione dell'archivio commessa ed emissione dei Rapporti di commessa: monitorare gli interventi di manutenzione e la corretta erogazione dei servizi.
 - Attività di verifica del livello di qualità dei servizi prestati e segnalazione alla Direzione in merito all'esecuzione di situazioni difformi dalle stesse; assicurare la qualità di gestione di tutti i servizi in termini di efficacia ed efficienza coerentemente a quanto previsto dai livelli di servizio attesi. In caso di richieste "di variazione o comunque di scostamento da quanto stabilito dai livelli di servizio attesi dovrà attivare le opportune azioni correttive.
 - Sovrintendimento alle attività degli impianti nel rispetto dei vincoli di tempo e di costo; pianificare e coordinare le varie attività previste dall'appalto, assumendo nei confronti di INPS la responsabilità per i tempi di consegna, i costi e la qualità nell'esecuzione dei lavori e dei servizi.
- **Supervisore Squadre Manutentive:** cui sono demandate responsabilità e funzioni per la gestione del singolo servizio e delle specifiche criticità;
- **Responsabile/Responsabili di Area:** Responsabile per il Fornitore di tutti gli obblighi contrattuali. INPS assegna alla propria struttura tecnica il compito specifico di sovrintendere al controllo delle prestazioni e dei risultati forniti dal Fornitore.

La Direzione per l'esecuzione di INPS rappresenta l'interfaccia principale del Capo Commessa per tutte le problematiche connesse con l'espletamento dei servizi.

La mancata approvazione da parte della Direzione l'esecuzione o degli organi di controllo (ASL, VVF, etc.) delle prestazioni tecniche, degli interventi operativi e dell'esecuzione di lavori e servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espletati, determina il mancato riconoscimento del servizio effettuato, con la conseguente non corresponsione dei relativi corrispettivi e



l'applicazione delle penali previste.

6.2 Livelli Qualitativi Attesi dei servizi (LQA)

Nel presente Capitolato, in relazione alla natura e alla criticità dei servizi sono stati definiti standard prestazionali ed adeguati livelli qualitativi da tenere costantemente sotto controllo e rispettare, per i quali sono state previste specifiche penali da applicare, come descritto nell'allegato "G"

Nello svolgimento della propria attività di monitoraggio e controllo, INPS ha il diritto di intervenire e presenziare alla realizzazione delle attività previste per l'esecuzione del contratto in qualsiasi momento e nei modi che ritenga più opportuni; accertamenti potranno essere eseguiti anche su attrezzature, macchinari, materiali e su tutte le forniture previste a carico del Fornitore per accertarne la corrispondenza alle condizioni contrattuali.

Le risultanze degli SLA saranno comunicate da INPS al Fornitore attraverso fax, mail, raccomandate AR, etc.; per eventuali precisazioni il Fornitore avrà 5 gg, naturali e consecutivi, a decorrere dalla ricezione della comunicazione per formulare riscontro puntuale, trascorso il quale, le risultanze dei controlli effettuati si intenderanno accettate e daranno luogo ai previsti provvedimenti amministrativi economici contabili.

INPS si riserva in ogni caso la possibilità di valutare i servizi come non prestati ove questi risultassero non idonei al raggiungimento degli standard qualitativi. Fermo restando l'applicazione delle eventuali penali previste per tali evenienze, INPS avrà la facoltà di procedere a spese del Fornitore all'esecuzione in danno dei mancati servizi, in forma totale o parziale, addebitando allo stesso detti costi nonché l'eventuale maggior danno che ne sia derivato.

6.3 Controllo sulla Customer Satisfaction

Nel rispetto degli obiettivi, delle frequenze e dei livelli di servizio indicati negli allegati del presente documento, la valutazione delle attività svolte dal Fornitore potrà essere effettuata da INPS mediante l'attivazione di un monitoraggio della qualità percepita dalle strutture occupanti gli immobili.

Tale valutazione sarà oggetto di accordo con il fornitore.

7. SERVIZI DI GOVERNO

I Servizi di Governo dovranno consentire un'opportuna integrazione tra INPS e il Fornitore tale da:

- ridurre al minimo i disagi per guasti agli impianti e agli immobili oggetto del servizio;
- fornire il più rapido e ampio accesso alle informazioni sull'andamento dei servizi compresi nel capitolato speciale d'appalto;
- permettere il controllo e la valutazione) da parte di INPS del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dal Fornitore;
- conoscere lo stato degli impianti in uso a INPS;
- consentire il controllo dei costi di funzionamento.

Dovranno perciò essere fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni



essenziali:

- gestione della Centrale Operativa per la ricezione e il trattamento delle richieste di intervento;
- gestione della reportistica - Aggiornamento costante del Sistema informativo e pagina web (data entry);
- digitalizzazione delle informazioni e delle documentazioni manutentive e di legge;
- aggiornamento della consistenza tecnica impiantistica;
- predisposizione preventivi;
- gestione e controllo delle attività manutentive attraverso l'utilizzo di dispositivi quali smartphone, tablet, ecc.

7.1 Centrale operativa

Il servizio dovrà gestire le seguenti attività, minime e non esaustive:

- fornire assistenza e chiarimenti su ogni ticket, sui servizi oggetto del presente capitolato speciale d'appalto, sulle modalità di invio e di formalizzazione della richiesta di intervento;
- raccogliere le richieste di intervento e le segnalazioni di anomalie e renderle immediatamente disponibili su via informatica (sistema informativo - online).
- programmare e comunicare ai richiedenti, quando necessario, i tempi di sopralluogo/intervento;
- rispondere sullo stato delle segnalazioni e degli eventuali interventi conseguenti, in corso o programmati;
- gestire solleciti e reclami.

Accesso e reperibilità dovranno essere garantiti per 365 giorni l'anno dalle 00:00 alle 24:00; in particolare, dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 con assistenza diretta telefonica mediante personale tecnico adeguatamente formato e di comprovata esperienza tecnica operativa per gestire le attività di cui ai punti precedenti; nei giorni festivi e ore notturne mediante deviazione automatica verso il reperibile di turno e con un numero di cellulare del capocommessa sempre reperibile per le urgenze.

Ad ogni evento o "guasto" aperto a sistema, il Fornitore dovrà:

- identificare la tipologia della chiamata (richiesta di chiarimento, richiesta di intervento, solleciti, reclami, etc.);
- raccogliere le indicazioni fornite da INPS;
- richiamare obbligatoriamente il richiedente (responsabile del sito o suo delegato) dopo ogni segnalazione per fornire assistenza e condividere il livello di priorità di intervento;
- trasferire la richiesta al proprio personale attraverso dispositivi mobile e scheda d'intervento che interverrà in funzione del tipo d'intervento richiesto (emergenza, urgenza, programmabile);
- definire livello di priorità (emergenza, urgenza, programmabile), in condivisione con la Direzione l'esecuzione di INPS ovvero il coordinamento tecnico regionale competente, data e ora del sopralluogo e/o intervento.



Tali attività che saranno oggetto di report mensili dovranno essere riportate su un registro informatico e rese disponibili a INPS.

La Centrale Operativa dovrà inoltre garantire un servizio di Help Desk, con personale di comprovata esperienza tecnica, per la prima risoluzione dei problemi e l'assistenza al Cliente Interno attraverso le seguenti funzionalità:

- contatto col Cliente Interno a seguito di segnalazione di ogni guasto;
- indicazioni operative per la soluzione da remoto di quelle anomalie che non necessitano di intervento/sopralluogo;
- informazioni al Responsabile della struttura occupante l'immobile sui tempi di intervento;
- predisposizione preventivi su sistema informativo;
- Data entry informazioni di ritorno attività sul sistema informativo.

7.2 Anagrafica

7.2.1 Anagrafica tecnica impiantistica e consistenza impianti

INPS all'avvio del servizio consegnerà al Fornitore, per ogni sito, i dati Anagrafici degli immobili in proprio possesso (su supporto informatico e mediante accesso alla pagina web dell'applicativo gestionale - modulo consistenza impianti).

- Sarà cura del Fornitore verificare l'esattezza dei dati forniti, rilevare per ogni sito i dati mancanti non aggiornati ed all'inserimento dei dati rilevati nel sistema informativo di INPS entro il periodo previsto, e cioè durante la fase di affiancamento al più in corrispondenza della prima visita di manutenzione preventiva programmata (MPP) inoltre sarà compito del Fornitore mantenere costantemente aggiornati i dati stessi durante tutto il periodo di validità contrattuale. Tale attività potrà essere effettuata congiuntamente alla prima visita di manutenzione programmata per ogni sito.
- Entro il periodo previsto (primi sei o dodici mesi di decorrenza contrattuale in base alla frequenza manutentiva), il Fornitore dovrà verificare per ogni sito oggetto di manutenzione la rispondenza dello stato degli impianti alla documentazione che gli sarà consegnata dalla direzione tecnica di INPS ed a quanto indicato nell'Allegato A.

In caso di aggiornamento ritardato e/o incompleto, fatta salva l'applicazione delle penali previste nell'allegato G - Service Level Agreement (SLA) e Penali del CSA, è facoltà di INPS concedere una ulteriore proroga (comunque non superiore a 60 gg) per il completamento dell'attività.

Sarà compito del Fornitore mantenere costantemente aggiornati i dati stessi durante tutto il periodo di validità contrattuale.

Qualora il Fornitore non adempia, nei tempi previsti, all'aggiornamento dell'anagrafica tecnica impiantistica, è facoltà di INPS affidare, dopo formale diffida ad adempiere, in danno con altro Fornitore il servizio di aggiornamento anagrafica tecnica, addebitando i costi sostenuti al Fornitore principale inadempiente.

Come già indicato in precedenza, il Fornitore sarà obbligato a fornire tramite mail, su specifica richiesta di INPS l'Allegato D debitamente compilato, attività inclusa nel canone variabile.



8. SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI STATICI DI CONTINUITÀ

8.1 *Conduzione impianti*

La conduzione degli impianti riguarda tutte le attività da svolgersi nel rispetto delle normative vigenti e delle norme di buona tecnica, per la messa in esercizio e il mantenimento in corretto funzionamento degli impianti oggetto dell'appalto, anche di quelli che al momento dell'attivazione del servizio non risultassero funzionanti, salvo la realizzazione di eventuali indispensabili interventi straordinari.

Le attività comprese nella conduzione sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la verifica e il relativo ripristino affinché gli impianti e i loro componenti siano in condizioni di sicurezza, prima di eseguire qualsiasi intervento;
- l'esecuzione delle manovre relative alla messa in funzione ed alla conseguente disattivazione e/o messa a riposo necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- la fornitura dei prodotti di consumo necessari per il regolare funzionamento delle apparecchiature e degli impianti;
- le operazioni di misura e controllo di regolarità di funzionamento durante la gestione a regime;
- gli interventi di regolazione e correttivi finalizzati a realizzare e mantenere le condizioni richieste, compatibilmente con il conseguimento della massima economia di esercizio, del miglior rendimento e della maggiore durata e disponibilità degli impianti stessi;
- gli interventi di verifica, ispezione e taratura di tutti gli impianti e gli apparati previsti dalla normativa vigente;
- gli interventi di ripristino delle condizioni di efficienza e di rispetto della normativa degli impianti attivati o delle attrezzature utilizzate;
- mettere a disposizione e procedere all'installazione, per ogni Area Immobiliare del lotto, quando necessario, UPS da installarsi come muletto nelle tempistiche degli interventi in emergenza (fino a 10 kVA trifase), nelle more della riparazione di quelli esistenti, almeno 5 per ogni taglia e potenza presenti nell'Area Immobiliare del lotto fino ai 20 kVA trifase compresi.
- in caso di rischio elettrico e pericolo incendio, il fornitore dovrà provvedere autonomamente per porre in sicurezza gli impianti UPS e le parti di impianti dipendenti da quest'ultimo anche spegnendo gli impianti.

Nell'effettuare la conduzione degli impianti il Fornitore deve ottemperare ai seguenti obblighi:

- il servizio deve essere effettuato con personale di idonee capacità tecniche abilitato a norma di legge quando previsto;
- il servizio deve essere svolto nel rispetto delle disposizioni legislative e dei regolamenti locali vigenti, oltre che delle procedure interne di INPS.

Al Fornitore sono comunque richieste una serie di attività ulteriori comprese nel corrispettivo della MPP, quali:

- l'assistenza a tutte le visite degli incaricati dagli organismi preposti;



- la verifica e l'aggiornamento degli schemi degli impianti;
- il fascicolo con documentazione relativa a conformità impianti e componenti etc.

Il Fornitore dovrà inoltre assicurare la perfetta regola d'arte degli impianti in manutenzione a partire dall'interruttore di protezione e comando " linea ingresso UPS " e sino alla " linea uscita UPS " e provvedere a mantenere le corrette condizioni di esercizio con particolare riferimento alle normative vigenti sugli impianti elettrici.

Sarà inoltre a carico del fornitore effettuare, se richiesto dalla Direzione dell'esecuzione ovvero dal coordinamento regionale INPS competente, la verifica dei carichi a valle dell'UPS per ogni immobile del presente appalto (attività compresa nel canone variabile).

Sarà cura del Fornitore formulare proposte di miglioramento delle attrezzature sia in termini di riduzione dei costi di gestione che di incremento dei livelli di servizio nonché di risparmio energetico. Ciascuna proposta dovrà essere corredata da analisi costi/benefici e da progetti di massima.

Come già ricordato, relativamente ai sistemi allocati presso uffici di rilevanza strategica quali ad esempio le sale macchine del Centro Informatico nazionale INPS in Roma presso la Direzione Generale, INPS si riserva di implementare, anche nel corso dell'appalto, sistemi di remotizzazione delle informazioni controllo e monitoraggio dei gruppi di continuità.

In tal caso sono compresi e compensati nel canone variabile manutentivo eventuali interventi che venissero richiesti anche al di fuori della logica di ticketing canonica, sia in termini di manutenzione preventiva che di manutenzione correttiva e a guasto, secondo le modalità di seguito ulteriormente precisate.

8.2 Manutenzione preventiva programmata (MPP)

Si intende l'esecuzione di tutte le operazioni, senza esclusione alcuna, necessarie a mantenere le attrezzature in buono stato di funzionamento ed a garantirne il mantenimento nel tempo delle condizioni attraverso riparazioni, ripristini, sostituzioni di parti, componenti o apparecchi secondo cicli di verifica adeguati alle singole componenti.

Eventuali sostituzioni, riparazioni, revisioni che si rendessero necessarie durante la durata dell'appalto a seguito di cause accidentali o per il mantenimento del rispetto di quanto previsto dal presente capitolato speciale d'appalto e dalla normativa vigente, devono comunque essere eseguite dal Fornitore e remunerate nel canone variabile.

Sono pure a carico del Fornitore gli oneri di ricerca guasti.

Il Fornitore dovrà fornire tutti i materiali di ricambio necessari a garantire la completa funzionalità ed affidabilità degli impianti stessi. I materiali devono essere conformi a quelli originariamente impiegati e comunque delle migliori marche costruttrici in commercio.

Nel caso vengano effettuate sostituzioni di parti deteriorate, è fatto obbligo al Fornitore di farne menzione sui report interventi.

Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero salvo preventiva autorizzazione della Direzione dell'esecuzione ovvero del coordinamento tecnico regionale INPS.

Tutti i materiali di risulta delle lavorazioni, compresi gli apparati guasti da ritirare e le batterie esauste, dovranno essere allontanati dagli immobili di INPS a cura ed a spese del Fornitore e portate in discariche autorizzate secondo le norme vigenti e provvedendo a produrre la documentazione richiesta. Le visite, le forniture e le verifiche avranno luogo con cadenze



conformi alle regole tecniche di manutenzione dei tipi di impianti affidati e comunque le stesse cadenze saranno tali da garantire il buon funzionamento degli impianti ed il rispetto della normativa vigente.

Gli interventi di manutenzione programmata non devono in alcun modo penalizzare il regolare svolgimento delle attività all'interno degli immobili oggetto dell'appalto.

Di seguito viene riportato un elenco di "prestazioni minime e minime periodicità d'intervento" che rappresenta in modo esemplificativo e non esaustivo gli interventi da eseguire per il mantenimento degli impianti, essendo onere del Fornitore quello di gestire e mantenere gli stessi nel modo più corretto ed efficiente, provvedendo immediatamente alla esecuzione di tutte le opere che, dai riscontri effettuati, dovessero risultare a rischio di guasto, nonché alla tempestiva segnalazione, accompagnata dall'indicazione delle soluzioni progettuali delle opere di manutenzione straordinaria, di adeguamento funzionale, tecnologico e normativo che dovessero risultare necessarie.

INPS si riserva di approvare modifiche al programma in funzione della compatibilità dello stesso con le esigenze organizzative delle attività svolte all'interno degli immobili.

Si precisa che saranno pagate solo le schede di manutenzione relative alle attività pianificate ed eseguite a sistema applicando le eventuali detrazioni secondo l'allegato E.

La manutenzione consisterà essenzialmente nello svolgimento di attività pianificate e nella verifica del corretto funzionamento di tutti i componenti e del sistema nel suo complesso, oltre a misurazioni e rilevazioni volte a determinare lo stato di efficienza e funzionalità dei gruppi e del relativo sistema di batterie.

Tale attività dovrà avere cadenza annuale o semestrale come di seguito meglio precisato, ed è rivolta a tutte le macchine di cui al presente appalto oltre ad eventuali attività su condizione come di seguito indicato.

In sintesi le schede manutentive previste, preventive o su condizione, sono di seguito sintetizzate e successivamente dettagliate, con i necessari rimandi all'Allegato C - Schede di Manutenzione.

Di seguito si riportano le principali attività da eseguirsi in termini di verifiche, controlli e misure.

SCHEDE MPP PREVISTE			
N° SCHEDA	OGGETTO	PERIODICITA'	SPECIALIZZAZIONE OPERAIO
1	Manutenzione UPS di potenza fino a 20 kVA compreso (monofase/monofase e trifase/monofase)	annuale	tecnico di livello superiore
2	Manutenzione UPS di potenza > 20 kVA	semestrale	tecnico di livello superiore

Nello specifico, il tecnico della manutenzione, con le necessarie competenze e aggiornamenti rispetto alle evoluzioni tecniche, dovrà eseguire, oltre ad un preliminare esame a vista, le richieste Prove di funzionamento e di autonomia ed in particolare dovrà provvedere a:

- ✚ Verifiche e controlli ambientali (temperatura, posizione e livello di areazione del locale);
- ✚ Verifica Software parametri di programmazione, riallineamento e taratura;
- ✚ Verifica componenti schede elettroniche;



- ✚ Raddrizzatore - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- ✚ Inverter - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- ✚ Blocco di bypass - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- ✚ Verifica dei serraggi meccanici e delle connessioni elettriche con eventuale pulizia e sostituzione;
- ✚ Verifica dei fusibili;
- ✚ Verifica di interruttori e sezionatori;
- ✚ Verifica dei cavi di collegamento dell'UPS;
- ✚ Verifica pulizia e ricircolo dell'aria:
- ✚ Verifica funzionamento ventole;
- ✚ Sostituzione filtri aria;
- ✚ Pulizia generale apparecchiatura;
- ✚ Pulizia schede elettroniche;
- ✚ Verifica delle tensioni e delle correnti di ingresso e uscita;
- ✚ Verifica delle batterie:
- ✚ Prove dell'autonomia con carico applicato;
- ✚ Controllo tensione dei monoblocchi, se accessibili;
- ✚ Controllo temperatura locale batterie (se separato);
- ✚ Compensazione della tensione tampone in funzione della Temperatura ambiente
- ✚ Diagnosi a pieno carico per UPS fino a 6 kVA con batterie muletto per UPS guasti

È compreso nel canone variabile anche l'onere della tempestiva segnalazione a INPS della necessità e dell'opportunità di provvedere all'esecuzione di lavori e forniture per modifiche all'impianto per garantire maggiore efficienza oppure per adeguarlo a sopravvenute esigenze di legge.

In tutti i casi in cui, durante l'esecuzione della visita di manutenzione programmata, sussistano disservizi di entità tale da non essere riparabile, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione temporanea della macchina fino alla avvenuta riparazione o fino alla scadenza del periodo contrattuale. In tal caso saranno a totale carico del Fornitore stesso, il trasporto, le spese di spedizione e quant'altro necessario senza alcun onere per INPS.

In caso di UPS con batterie esauste, è fatto obbligo al Fornitore di rimuoverle a suo carico, in modo da continuare ad utilizzare l'UPS come stabilizzatore di corrente, senza avere il pericolo di incendio derivante dal deterioramento delle batterie. Su tali UPS il Fornitore continuerà ad effettuare la MPP con le frequenze stabilite.

È facoltà di INPS, su indicazione del Fornitore, nell'ambito degli interventi di manutenzione programmata, decidere di provvedere alla sostituzione del gruppo di continuità di potenza fino a 5 kVA, autonomia e caratteristiche uguali o superiori, anche quando lo stesso fosse riparabile, in funzione delle proprie logiche aziendali (tempi e costi di richiesta verso altri produttori, efficienza del servizio fornito al Cliente interno etc.). In tal caso l'attività, sarà svolta come scheda manutentiva su condizione, come sarà meglio spiegato nei paragrafi successivi. Resta ferma comunque l'assenza di oneri aggiuntivi per INPS ed il necessario mantenimento dei livelli di servizio richiesti.



8.2.1 Manutenzione UPS di Potenza superiore a 5 kVA e fino a 20 kVA compreso (monofase-monofase e trifase-monofase)

Di seguito vengono precisate a titolo esemplificativo ma non esaustivo le principali attività previste per le macchine di potenza fino a 20 kVA (monofase-monofase e trifase-monofase) in funzione delle caratteristiche delle stesse e da effettuarsi con cadenza annuale.

- Verifiche e controlli ambientali (temperatura, posizione e livello di areazione del locale);
- Verifica Software parametri di programmazione; riallineamento e taratura;
- Verifica generale dell'UPS e dell'impianto esterno comprendente:
- Verifica componenti scheda elettronica;
- Raddrizzatore - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Inverter - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Blocco di bypass - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Verifica dei condensatori elettrolitici;
- Verifica dei serraggi meccanici e delle connessioni elettriche con eventuale pulizia e sostituzione;
- Verifica dei serraggi meccanici e delle connessioni elettriche con eventuale pulizia e sostituzione;
- Verifica dei fusibili;
- Verifica di interruttori e sezionatori;
- Verifica dei cavi di collegamento dell'UPS;
- Verifica pulizia e ricircolo dell'aria:
- Verifica funzionamento ventole;
- Sostituzione filtri aria;
- Pulizia generale apparecchiatura;
- Pulizia scheda elettronica;
- Verifica delle tensioni e delle correnti di ingresso e uscita;
- Verifica delle batterie:
- Prove dell'autonomia con carico applicato;
- Controllo tensione dei monoblocchi, se accessibili
- Indicare il carico elettrico effettivamente assorbito dall'UPS (kVA)

8.2.2 Manutenzione su UPS di Potenza > 20 kVA (trifase-trifase)

Di seguito vengono precisate a titolo esemplificativo ma non esaustivo le principali attività previste per le macchine di potenza oltre 20 kVA (trifase-trifase) in funzione delle caratteristiche delle stesse e da effettuarsi con cadenza semestrale.

- Verifiche e controlli ambientali (temperatura, posizione e livello di areazione del locale);
- Verifica Software parametri di programmazione, riallineamento e taratura;
- Verifica generale dell'UPS e dell'impianto esterno comprendente:



- Verifica componenti schede elettroniche;
- Raddrizzatore - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Inverter - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Blocco di bypass - Verifica del blocco e confronto con tarature di fabbrica;
- Verifica dei condensatori elettrolitici;
- Verifica dei serraggi meccanici e delle connessioni elettriche con eventuale pulizia e sostituzione;
- Verifica dei fusibili;
- Verifica di interruttori e sezionatori;
- Verifica dei cavi di collegamento dell'UPS;
- Verifica pulizia e ricircolo dell'aria;
- Verifica funzionamento ventole;
- Sostituzione filtri aria;
- Pulizia generale apparecchiatura;
- Pulizia schede elettroniche;
- Verifica delle tensioni e delle correnti di ingresso e uscita;
- Verifica delle batterie
- Prove dell'autonomia con carico applicato;
- Controllo tensione dei monoblocchi, se accessibili;
- Controllo temperatura locale batterie (se separato);
- Compensazione della tensione tampone in funzione della Temperatura ambiente
- Indicare il carico elettrico effettivamente assorbito dall'UPS (kVA)

8.3 *Manutenzione su condizione (MSC)*

Tutte le attività rientranti in manutenzione a condizione di seguito dettagliate, saranno gestite attribuendo la scheda MSC all'immobile secondo necessità dalla Direzione Tecnica di INPS o su segnalazione del Fornitore. Come di seguito precisato, si intende l'attività come l'esecuzione di una scheda manutentiva programmata ad hoc, cioè su condizione, e volta al ripristino delle condizioni di funzionalità previste e quindi pagata all'esecuzione e successiva attestazione della stessa, nell'ambito del canone variabile e con i relativi ribassi.



SCHEDE MSC PREVISTE			
N° SCHEDA	OGGETTO	PERIODICITA'	SPECIALIZZAZIONE OPERAIO
3	sostituzione UPS di potenza fino a 5 kVA	a condizione	tecnico di livello superiore
4	sostituzione batterie UPS di potenza fino a 5 kVA	a condizione	tecnico di livello superiore
5	sostituzione batterie UPS di potenza fino da 6 a 20 kVA	a condizione	tecnico di livello superiore
6	sostituzione batterie UPS di potenza oltre 20 kVA	a condizione	tecnico di livello superiore

8.3.1 Sostituzione Gruppi di continuità di potenza fino a 5 kVA

Si intende con tale attività la fornitura e posa in opera di Gruppo Statico di Continuità con potenza pari a 5 kVA, con batterie di accumulatori atti a garantire autonomia di 15' all'80 % della potenza. Le batterie non dovranno avere una data di produzione antecedente di 6 mesi alla data di posa in opera del nuovo UPS. La tecnologia dovrà essere ON-LINE doppia conversione, salvo diversa indicazione della Direzione esecuzione. Ingresso e uscita monofase. Il gruppo dovrà avere ingresso e uscita monofase; THD<3%; By pass manuale ed automatico; Test automatico di batteria; Dotazione standard con interfacce seriale RS232. L'UPS dovrà avere alto rendimento, facile installazione e accesso per manutenzione. Dovrà altresì essere di una delle migliori marche presenti sul mercato e di tipologia conforme ai livelli prestazionali standard per tali installazioni. Il fattore di potenza del nuovo UPS (cos phi) non dovrà essere inferiore a 0,9. Dovrà essere compresa Scheda e contatti puliti per remotizzazione segnalazione guasto/anomalia/batteria bassa e la relativa attestazione al sistema di efficientamento energetico. Sono altresì compresi i collegamenti elettrici all'impianto esistente per garantire la corretta e piena funzionalità. Dovrà essere garantito tutto quanto necessario per il corretto funzionamento secondo le normative vigenti, inclusa manodopera, trasporto, smaltimento presso centri autorizzati e le necessarie certificazioni di legge.

La necessità di tale scheda di Manutenzione Secondo Condizione (MSC) sarà proposta dal Fornitore e attivata dalla direzione tecnica di INPS che potrà decidere di intervenire con la sostituzione anche quando l'attrezzatura fosse riparabile.

8.3.2 Sostituzione batterie su UPS di potenza fino a 5 kVA (monofase-monofase)

Si intende come compresa e compensata la sostituzione completa di accumulatori (batterie ermetiche) per garantire autonomia fino a 15' per macchine di potenza fino a 5 kVA con tutto quanto necessario per il corretto funzionamento secondo le normative vigenti, inclusa manodopera, trasporto, smaltimento presso centri autorizzati e le necessarie certificazioni di legge. Numero e autonomia delle batterie da determinarsi sulla base delle specifiche richieste e delle migliori disponibilità sul mercato dei prodotti tecnici.

8.3.3 Sostituzione batterie su UPS da 6 a 20 kVA (monofase-monofase e trifase-monofase)

Si intende come compresa e compensata la sostituzione completa di accumulatori (batterie ermetiche) per garantire autonomia fino a 15' per macchine di potenza superiore a 5 kVA e fino a 20 kVA (monofase- monofase e trifase-monofase) con tutto quanto necessario per il



corretto funzionamento secondo le normative vigenti, inclusa manodopera, trasporto, smaltimento presso centri autorizzati e le necessarie certificazioni di legge. Numero ed autonomia delle batterie da determinarsi sulla base delle specifiche richieste e delle migliori disponibilità sul mercato dei prodotti tecnici.

8.3.4 Sostituzione batterie su UPS oltre 20 kVA (monofase-monofase e trifase-monofase)

Sanno oggetto di valutazione caso per caso.

8.4 Manutenzione correttiva ed a guasto

8.4.1 Interventi compresi nel canone variabile

Nell'ambito degli interventi a guasto sono comprese, se necessarie, le seguenti attività:

- la pulizia generale dell'apparecchiatura;
- la pulizia delle schede elettroniche;
- il controllo e la sistemazione del pannello sinottico, delle spie e delle segnalazioni acustiche;

Attività a guasto: il Fornitore, in deroga alla programmazione annuale delle attività manutentive ed autorizzato dalla direzione dell'esecuzione, nell'ottica dell'ottimizzazione tecnica economica e gestionale della commessa, potrà far coincidere l'attività di ripristino a seguito di richiesta con la visita di manutenzione programmata con le relative attività descritte nei precedenti paragrafi.

Tale deroga sarà automatica (con successiva regolarizzazione a sistema) se la visita manutentiva è prevista entro 6 mesi nei casi di frequenza annuale ed entro 3 mesi nei casi di frequenza semestrale.

In tutte le attività in cui si garantisca la sostituzione di componenti, la riparazione e comunque la rimessa in servizio degli UPS, sarà cura del Fornitore anche il collegamento del cavo di segnalazione (segnale di anomalia generica), già predisposto nel progetto di efficientamento energetico e controllo manutentivo, con le necessarie verifiche di funzionalità ed eventuale assistenza verso terzi per il completamento dell'attività

In tutti i casi in cui, durante l'esecuzione dell'intervento, sussistano disservizi di entità tale da non essere riparabile, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione temporanea della macchina fino alla avvenuta riparazione o fino alla scadenza del periodo contrattuale. In tal caso saranno a totale carico del Fornitore stesso, il trasporto, le spese di spedizione e quant'altro necessario senza alcun onere per INPS.

È facoltà di INPS, su indicazione del Fornitore nell'ambito degli interventi a guasto, decidere di provvedere alla sostituzione del gruppo di continuità di Potenza fino a 5 kVA, autonomia e caratteristiche uguali o superiori, anche quando lo stesso fosse riparabile, in funzione delle proprie logiche aziendali (tempi e costi di richiesta verso altri produttori, efficienza del servizio fornito al Cliente interno etc.). In tal caso l'attività, come precisato al precedente paragrafo, sarà svolta come scheda manutentiva su condizione. Resta ferma comunque l'assenza di oneri aggiuntivi per INPS ed il necessario mantenimento dei livelli di servizio richiesti.

Negli interventi a guasto sono comunque compresi tutti gli interventi stabiliti da Leggi, Decreti e Circolari emanate in materia di manutenzione di impianti di continuità e di cui ai riferimenti normativi citati nel successivo paragrafo. Sono altresì compresi negli interventi sia di



riparazione che sostituzione o fornitura di nuove componenti, anche tutte le verifiche ed i collegamenti elettrici da e verso il quadro elettrico di alimentazione del gruppo di continuità e tutto quanto necessario per dare l'attrezzatura perfettamente funzionante secondo la migliore regola dell'arte oltre all'esecuzione di prove congiunte.

8.4.2 Interventi remunerabili a misura – extra canone

Tutte le attività non rientranti nel canone variabile e quindi da remunerare a parte, saranno compensati a misura in base ai prezzi di riferimento applicando i ribassi specificamente formulati in sede di gara e come di seguito meglio specificato e quindi, in particolare, relativamente a:

- fornitura e posa in opera o sostituzione con un nuovo UPS di qualsiasi potenzialità compreso lo smaltimento e la produzione della documentazione necessaria secondo i termini di legge vigente;
- fornitura e posa in opera o sostituzione di pacco batterie esauste adeguato per UPS esistente e tale da garantire di autonomia pari o superiore all'esistente (15' a pieno carico) compreso lo smaltimento e la produzione della documentazione necessaria secondo i termini di legge vigente;
- riparazioni con fornitura e posa in opera di ricambi di caratteristiche ed efficienza almeno pari o superiori ai componenti danneggiati solo quando il guasto fosse già presente alla presa in consegna del servizio ed evidenziato nell'Allegato L - Attestazione visita congiunta Ditta Entrante/Ditta Uscente/INPS, quando le stesse vengano espressamente autorizzate da INPS.
- revamping complessivo dell'impianto compreso lo smaltimento e la produzione della documentazione necessaria secondo i termini di legge vigente.

Le parti di ricambio necessarie dovranno essere di pronta disponibilità e a totale carico del Fornitore e dovranno essere di produzione originale della casa costruttrice dell'apparecchiatura.

E' inoltre a completo carico del Fornitore, il reperimento, il trasporto, e quanto altro necessario risulteranno a completo carico del Fornitore aggiudicatario dell'Appalto. Qualora i ricambi originali non fossero più reperibili, il fornitore dovrà fornire apposita relazione proponendo l'utilizzo di parti di ricambio sostitutive di primaria casa costruttrice e conformi ai disposti di legge sulla sicurezza degli impianti. È facoltà del Committente accettare o meno la riparazione. Tutti i materiali sostituiti godranno di un periodo di garanzia di 24 mesi e che quindi nulla sarà dovuto per eventuali guasti che dovessero verificarsi in tale periodo.

Si precisa inoltre che tutte le sostituzioni e le riparazioni, dovranno altresì comprendere anche il collegamento all'alimentazione dal Quadro elettrico esistente, garantendo, a valle dell'intervento la piena e corretta funzionalità secondo la migliore regola dell'arte.

Tutte le attività saranno compensate a misura in base ai prezzi di riferimento applicando il ribasso specificamente formulato in sede di gara e come meglio specificato nel Capitolo 10.

Per le nuove forniture e pose in opera di Gruppo Statici come per le attività di riparazione o sostituzione di parti, le stesse dovranno essere complete e realizzate secondo la migliore regola dell'arte, come meglio dettagliato nell'allegato contrattuale Q, garantendo alti rendimenti, facilità di installazione e accesso per manutenzione. Il tutto dovrà naturalmente essere delle migliori marche presenti sul mercato e di tipologia conforme ai livelli prestazionali standard per tali installazioni.



Per la sostituzione delle batterie per UPS di potenza fino a 20 kVA trifase (compresa), la sostituzione delle batterie verrà compensata, nell'ambito della manutenzione su condizione sulla base del prezzo a corpo, secondo il ribasso offerto per il canone manutentivo. In particolare la stessa andrà intesa come l'esecuzione di una scheda manutentiva programmata ad hoc (vedasi paragrafi precedenti schede MSC) volta al ripristino delle condizioni di funzionalità previste e quindi pagata all'esecuzione e successiva attestazione della stessa, nell'ambito del canone manutentivo e con i relativi ribassi.

In tutti gli altri casi, cioè per potenze superiori ai 20 kVA trifase., stante l'impossibilità di definire a priori il numero e la capacità delle batterie necessarie, anche per via dell'evoluzione tecnica del settore, sarà cura del Fornitore determinare, in fase di preventivazione, il numero e l'autonomia delle batterie richieste, che saranno remunerate a misura sulla base dell'offerta rispetto ai prezzi unitari formulata in sede di gara. Tali attività, infatti, attingeranno alla quota parte delle somme a disposizione per evento e quindi saranno soggette al relativo ribasso formulato in sede di gara.

Relativamente alla sostituzione batterie, si precisa che, dopo la prima sostituzione corrisposta, in base alle due casistiche come sopra indicato, l'attività rientrerà a far parte del canone variabile e quindi eventuali sostituzioni successive che si rendessero necessarie nell'arco temporale di svolgimento della commessa, verrebbero assorbite nell'ambito del canone variabile già corrisposto.

Il Fornitore dovrà in tal senso essere accorto nel segnalare entro 5 giorni dal riscontro, a mezzo e-mail, puntualmente alla Direzione Tecnica qualsiasi comportamento e gestione delle macchine non conformi alle buone prassi (vedi allegato C - Scheda di manutenzione) quali temperature alte, areazione insufficiente nel locale tecnico. Tale prescrizione è valida per tutte le classi di potenza degli UPS.

9. OSSERVANZA DELLE NORME TECNICHE

Il Fornitore dovrà curare, sotto la propria responsabilità, che i lavori e le prestazioni descritte nei paragrafi precedenti siano realizzati nel rispetto delle normative vigenti con particolare attenzione alle norme CEI, IEC, EN, al DM 37/08 e suoi regolamenti di attuazione, alle norme e tabelle UNI relative ai gruppi statici di continuità e alle altre norme contenute nel capitolato speciale d'appalto.

Il Fornitore dichiara espressamente di manlevare il Committente da ogni responsabilità per il mancato rispetto delle suddette norme e per la mancata presentazione dei rilievi tecnici e misurazioni richieste dagli organi competenti.

Tutti i materiali che verranno utilizzati nell'esecuzione degli interventi manutentivi, nonché nella sostituzione di parti degli impianti, dovranno essere nuovi, ed installati a perfetta regola d'arte. Essi pertanto dovranno essere rispondenti alle relative norme UNI (ove esistenti), nonché essere marcati CE, e ove richiesto IMO. Nell'esecuzione degli interventi manutentivi dovranno altresì essere rispettate le normative in vigore.

Per gruppi statici di continuità, la normativa di riferimento è rappresentata in particolare dalle seguenti norme europee:

- IEC EN 62040-1: Sistemi statici di continuità (UPS): Prescrizioni generali e di sicurezza
- IEC EN 62040-1-1: Sistemi statici di continuità (UPS): Prescrizioni generali e di sicurezza per UPS utilizzati in aree accessibili all'operatore;
- IEC EN 62040-2: Requisiti di compatibilità elettromagnetica (EMC) categoria C2
- EN 62040-3: Metodi di specifica delle prestazioni e prescrizioni di prova Ed inoltre da:



- IEC 6036 (Internazionale) corrispondente alla CEI 64-8 (Italia) Impianti elettrici utilizzatori a tensione non superiore a 1000 V e.a. CEI 11-20 (Italia) Impianti di produzione di energia elettrica e gruppi di continuità: tale norma definisce i criteri di installazione per gli impianti di produzione di energia elettrica diffusi, in corrente alternata, funzionanti in isola o in parallelo con sistemi di I e II categoria e considera anche i sistemi statici di continuità - UPS);
- EN 60529 2 (Europa): Grado di protezione degli involucri: Stabilisce un sistema di classificazione dei gradi di protezione degli involucri per materiale elettrico la cui tensione nominale non supera 72,5 kV e le prove di verifica.
- CEI EN 60204-1 (CEI 44-5): Sicurezza del macchinario - Equipaggiamento elettrico delle macchine
- EN 61000-2-2: 2 (Europa): Compatibilità elettromagnetica (EMC). Parte 2-2: Ambiente - Livelli di compatibilità per i disturbi con-dotti in bassa frequenza e la trasmissione dei segnali sulle reti pubbliche di alimentazione a bassa tensione
- CEI EN 60896-21: Batterie stazionarie al piombo;

Altre norme di riferimento relative ad installazione e manutenzione UPS e che possono costituire un necessario complemento sono:

- IEC60364 - Per installazioni elettriche negli edifici; IEC60439-1 Interruttori di bassa tensione;
- IEC 60529 - Grado di protezione involucri
- EN 50272-2 - Requisiti di sicurezza e installazione batterie (parte 2 - Batterie stazionarie)

10. PROCESSO AMMINISTRATIVO - CONTABILE

L'appalto, come riportato nel quadro economico, prevede il riconoscimento al fornitore di un canone variabile (in funzione delle schede MPP o MSC effettivamente eseguite) e di somme extra canone a disposizione dell'appalto per gli interventi straordinari che dovessero essere realizzati nel corso dell'affidamento.

Si precisa che l'incidenza del costo della manodopera sulla base di gara è del 53%. Nell'ambito del canone variabile, la quota è riferita al costo dei seguenti servizi /attività:

- servizi di governo
- interventi di manutenzione preventiva programmata e secondo condizione
- interventi su richiesta/a guasto ricadenti nel canone variabile dell'appalto.

Il canone variabile è riferito al costo delle attività manutentive ricadenti nelle schede di manutenzione preventiva programmata (schede MPP) e schede di manutenzione secondo condizione (schede MSC), programmate ed effettivamente eseguite nel periodo oggetto di fatturazione, che comprendono i servizi di governo, conduzione, interventi a guasto e quanto indicato nei paragrafi precedenti.

Tale quota è calcolata in funzione delle schede MPP ed MSC associate agli immobili/asseta, come risultanti dall'allegato A e del corrispondente valore economico indicato nell'Allegato E soggetto al ribasso di gara, pertanto è soggetta a variazioni in aumento o diminuzione anche in funzione di variazioni di immobili e consistenza impiantistica associata.

Si intendono altresì comprese nel corrispettivo che costituirà la quota variabile del canone variabile gli oneri della sicurezza previsti dall'appalto, riportati nel quadro economico - sezione



"Oneri della sicurezza inerenti l'attività MPP"; tali oneri, valutati distintamente per ogni scheda manutentiva sono relativi ai costi per gli apprestamenti necessari che il fornitore dovrà predisporre per i rischi interferenti tra le attività manutentive previste dalle schede MPP e le attività lavorative in atto nei luoghi di lavoro.

I pagamenti relativi alle attività incluse nel canone variabile saranno disposti solo a valle di accertamento della prestazione effettuata a cura del Direttore d'esecuzione o del coordinamento tecnico regionale competente, come risultante dal data entry effettuato sul sistema gestionale di INPS e dal certificato di pagabilità emesso dal Direttore di esecuzione del contratto.

Per gli interventi extra canone (somme a disposizione extra canone) è prevista una contabilità puntuale che impone l'emissione di specifici buoni d'ordine che verranno gestiti singolarmente sino alla chiusura contabile dei relativi interventi.

I pagamenti relativi alle attività straordinarie extra canone saranno disposti solo a valle di accertamento della prestazione effettuata a cura del Direttore d'esecuzione ovvero del coordinamento tecnico regionale competente, come risultante sulla scheda di intervento sottoscritta dal responsabile del sito.

Tutti gli interventi extra canone dovranno essere valorizzati utilizzando prezzari DEI 2018 (Recupero Ristrutturazione. Manutenzione - ottobre 2018, Impianti Tecnologici - luglio 2018, Impianti Elettrici - giugno 2018), applicando il ribasso formulato in sede di gara. Per eventuali prestazioni per le quali i prezzari sopra citati non prevedano le corrispondenti voci di prezzo, si procederà alla determinazione del nuovo prezzo utilizzando il format "Allegato T - Modello Nuovo Prezzo " al presente Capitolato, applicandovi il ribasso offerto per il canone variabile.

In quest'ultimo caso il fornitore ha l'obbligo di allegare i prezzi di listino di materiali, noli, trasporti, o quant'altro indicato nell'ambito della formulazione del nuovo prezzo. Si precisa che i preventivi validati ed approvati dalla direzione dell'esecuzione del contratto, dovranno includere l'eventuale quota analitica e dettagliata degli oneri della sicurezza relativi agli apprestamenti necessari che il fornitore dovrà predisporre per i rischi interferenti tra le attività manutentive straordinarie extracanone e le attività lavorative in atto nei luoghi di lavoro; tali oneri, valutati distintamente per ogni attività extracanone prevista, sono riportati nel quadro economico - sezione "Oneri della sicurezza a disposizione del Committente".

In termini di quantità e qualità il direttore di esecuzione del contratto e la direzione tecnica di INPS effettueranno verifiche a campione, anche mediante Soggetti verificatori terzi, finalizzate a certificare che le prestazioni siano state eseguite a regola d'arte nel rispetto di condizioni, termini e prescrizioni dell'appalto e del presente Capitolato, nonché del rispetto della normativa del DL 50/2016 e delle Linee Guida ANAC.

INPS si riserva di eseguire i necessari controlli propedeutici al rilascio del certificato di verifica e conformità, eventualmente anche a campione.

A conclusione dell'appalto verrà redatto il Certificato di Conformità finale.

11. ONERI SICUREZZA

Gli oneri della sicurezza che saranno riconosciuti al fornitore per lo svolgimento delle attività manutentive, sono connessi ai costi che scaturiscono dal "Documento di Valutazione dei Rischi Interferenti" (DUVRI), (art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/08), come riportati nell'Allegato J - "Oneri Sicurezza per Rischi Interferenti"

I rischi valutati nell'allegato sopra citato sono pertanto quelli determinati dalle interferenze fra le attività presenti negli edifici di INPS e delle Società del Gruppo, in cui verrà espletato il



servizio di conduzione e manutenzione dei Gruppi Statici di Continuità (UPS), ed i rischi derivanti dall'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.

Nell'allegato J sono quindi indicati schematicamente i rischi interferenti individuati, le misure di cooperazione e coordinamento da adottare, gli apprestamenti necessari nonché il valore, relativo ad ogni singola visita, degli oneri della sicurezza per ogni scheda manutentiva.

Poiché i costi della sicurezza sono valutati e riferiti alle singole attività manutentive, il riconoscimento economico degli stessi sarà calcolato analiticamente in base alle schede manutentive effettivamente eseguite.

Nel formulare l'offerta il fornitore dovrà dunque tenere conto dell'effettivo costo della sicurezza in base alle proprie modalità di svolgimento della prestazione e alla propria organizzazione.

Gli oneri per gli apprestamenti degli interventi extracanone sono generalmente riportati nella casistica di interventi riportati nell'Allegato Q, in casi particolari e non prevedibili dovranno essere stimati dal fornitore in modo puntuale, e riportati su ciascun preventivo relativo agli interventi extracanone.

Sarà compito del fornitore evidenziare preventivamente al Direttore di Esecuzione del contratto ed al Responsabile del Procedimento situazioni particolari che rendessero necessarie ulteriori valutazioni tecniche.

12. CARATTERISTICHE TECNICHE RELATIVE ALL'OFFERTA MIGLIORATIVA

I contenuti del presente paragrafo saranno oggetto di sviluppo e valutazione nell'offerta tecnica migliorativa elaborata dal partecipante.

L'offerta migliorativa è strutturata secondo le seguenti componenti Processi ed organizzazione del servizio:

- A - Progetto di realizzazione di sistema di Facility Management
- B - Progetto di sistema di controllo e supervisione
- C - Manutenzione Migliorativa

12.1A Progetto di realizzazione di sistema di Facility Management

Il Fornitore presenterà un progetto per la realizzazione di un sistema completo di Facility Management in grado governare gli asset sulla base dei requisiti contrattuali, attraverso la implementazione di funzioni quali ; tracciatura delle consistenze e realizzazione dell'anagrafica tramite Rfid/NFC o QR code con lo scopo di scambiare informazioni in tempo reale con l'applicativo centrale, attraverso un dispositivo mobile di cui dovrà dotarsi l'appaltatore e che sarà in dotazione al personale addetto alla manutenzione. relativamente all'aggiornamento delle consistenze e al data entry dell'attività manutentiva, sia essa preventiva, programmata, su condizione o a guasto. Si richiede di sviluppare apposita sezione in versione fruibile da dispositivi mobile compatibile con Smartphone e Tablet dotati di Sistemi operativi Android (da 5.0 in poi), Apple iOS (dal 9 in poi) o Windows mobile. Il Fornitore fornirà il sistema installato e funzionante su piattaforma virtualizzata fornita da INPS facendosi carico di tutti gli oneri di realizzazione configurazione e di licenze annesse e connesse. L'applicativo dovrà permettere agli utenti profilati di gestire gli asset presenti negli immobili sia come censimento degli asset, sia come riconoscimento degli stessi per l'individuazione degli interventi di manutenzione correttiva e programmata.



Il sistema dovrà essere in grado di governare il contratto gestendo in modo puntuale tutti gli aspetti contrattuali quali come esempio non esaustivo SLA, periodicità, Manutenzioni Correttive, Anagrafiche.

12.1B Progetto di remotizzazione di segnali con contatto pulito

Il Fornitore si impegna a sviluppare un progetto che implementi l'attuale sistema esistente di monitoraggio UPS Nazionali di remotizzazione di segnali con contatto pulito (quali ad esempio anomalia UPS, mancanza rete, funzionamento ad inverter, ecc.) con particolare attenzione al rilievo di informazioni utili ai fini dell'efficientamento energetico delle sedi. Saranno a carico del Fornitore tutti gli oneri di realizzazione, di configurazione e di collegamento al sistema di Facility Management proposto anche quelli derivanti l'ausilio di ditte specializzate e con i fornitori del sistema di management e di qualsiasi onere di licenze. Il Fornitore indicherà altresì il no di UPS e le tempistiche, per il lotto di gara, sui quali il progetto sarà eseguito.

12.1C Manutenzione migliorativa

Vedi la sezione relativa ai Criteri di Valutazione dell'Offerta Tecnica.

13. GLOSSARIO

Nel presente Glossario sono definite le terminologie maggiormente utilizzate nei documenti alle quali possono essere anche ricondotte terminologie diverse per espressioni uguali.

- Contratto: il contratto che sarà stipulato fra INPS e il Fornitore per l'esecuzione dei servizi.
- Coordinamento tecnico locale/regionale: struttura tecnica di INPS gestore dell'appalto.
- Fornitore: parte che assume l'obbligo di fornire i servizi oggetto dell'appalto.
- Capitolato Speciale d'Appalto: Documento nel quale il Committente descrive:
 - i servizi oggetto dell'appalto;
 - le sue richieste;
 - i modi per verificare il soddisfacimento delle richieste.
- Capo Commessa: Responsabile del Fornitore per la gestione di controversie e criticità ad alto livello
- Cliente interno: Responsabile tecnico INPS del sito/dei siti oggetto del servizio o propri delegati;
- Corrispettivo previsto per la manutenzione preventiva programmata e secondo condizione: importo globale per tutti i servizi non compensati a misura, secondo i costi unitari previsti dall'allegato E
- Corrispettivo a misura: corrispettivo, per servizi o lavori, valutato secondo una unità di misura (m, m², m³, l, kg, h, etc.).
- Direttore d'esecuzione del contratto: è la figura tecnica prevista Nuovo Codice degli Appalti (D. Lgs. 50/2016), che ha il compito di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile dell'esecuzione dell'appalto,
- Direzione Tecnica: Struttura del Committente che sovrintende al controllo delle prestazioni rese dal Fornitore.



- Fornitore: parte che assume l'obbligo di fornire i servizi oggetto dell'appalto.
- Franchigia: Quantità di materiali/lavorazioni fornite comprese nel corrispettivo a canone variabile.
- Governo: Servizio volto a predisporre e regolare la totalità dei servizi oggetto dell'appalto compreso lo scambio informativo tra INPS e il Fornitore.
- Guasto: cessazione dell'attitudine di un bene/impianto a eseguire la funzione richiesta.
- Help Desk: servizio di assistenza telefonica.
- Immobili Strumentali: Immobili funzionali all'attività istituzionale di INPS;
- Manutenzione: combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o a riportare un bene/impianto in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta.
- Manutenzione "a guasto" (correttiva): manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un guasto e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta.
- Manutenzione preventiva programmata: manutenzione eseguita a intervalli predeterminati in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre le probabilità di guasto o di degrado del funzionamento di un bene/impianto.
- Piano di Qualità: Documento predisposto dal Fornitore in conformità delle linee guida generali, contenente i singoli progetti specifici dei vari servizi basati sulle peculiari necessità e caratteristiche della gestione e della organizzazione delle diverse attività.
- INPS: proprietaria, locataria o utilizzatrice del patrimonio immobiliare o dell'edificio su cui interverranno i servizi oggetto dell'Appalto.
- Programma delle Attività: Documento che il Fornitore deve presentare in corrispondenza di ogni anno con specificati, per ogni singolo immobile, gli interventi che effettuerà per ogni servizio con indicazione delle frequenze, delle date, della natura e dei luoghi.
- Responsabile del Procedimento: Figura centrale che ha la responsabilità di gestione, controllo e vigilanza dell'intero ciclo dell'esecuzione dell'appalto;
- Richiesta di Lavoro (Rdl): istruzione con la quale si richiede un intervento di manutenzione.
- Richieste interventi in emergenza: richieste effettuate a seguito delle seguenti situazioni:
 - guasti di impianti che determinano il blocco totale delle attività lavorative;
 - qualsiasi situazione comporti rischi immediati per l'incolumità delle persone e delle strutture.
 - Richieste interventi urgenti: richieste effettuate a seguito delle seguenti situazioni:
 - guasti di impianti che determinano il blocco parziale delle attività lavorative;
 - allagamenti;
 - altre situazioni segnalate come urgenti dai clienti interni autorizzati da INPS
- Richieste interventi programmabili: richieste effettuate a seguito delle seguenti situazioni:



- guasti impiantistici di bassa gravità che non influiscono sulle attività lavorative;
- altre situazioni segnalate come programmabili da INPS
- Servizio: un insieme di prestazioni fornite dal Fornitore finalizzate al mantenimento dell'edificio/impianto.
- Sistema informativo: complesso di strumenti e procedure informatizzate atte a raccogliere ed elaborare le informazioni necessarie per la gestione delle attività di manutenzione e per il monitoraggio dell'attività del Fornitore.
- Tempo di attivazione dell'intervento: intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui il guasto è stato segnalato o individuato ed il momento nel quale si inizia l'intervento di manutenzione.
- Tempo di rimessa in servizio: tempo che intercorre tra il completamento delle operazioni di manutenzione attiva ed il momento in cui il bene/impianto riprende a funzionare nel rispetto delle condizioni stabilite fino al raggiungimento delle stesse.

14. ELENCO ALLEGATI

- Allegato B: Schema registro di servizio
- Allegato C: Schema schede di manutenzione
- Allegato D: Scheda anagrafica UPS
- Allegato E: Prezzi di riferimento
- Allegato F: Elenco controlli critici
- Allegato G: Service Level Agreement (SLA) e Penali
- Allegato J: Oneri Sicurezza per Rischi Interferenti
- Allegato L: Attestazione visita congiunta Ditta Entrante/Ditta Uscente/INPS
- Allegato N: Relazione Tecnica
- Allegato Q: Lavori di Manutenzione Straordinaria