



INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

innovazione e ricerca

CAPITOLATO

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE EDILE, IDRAULICA, ELETTRICA, DEGLI IMPIANTI DI
RISCALDAMENTO, CONDIZIONAMENTO E TERZO RESPONSABILE DI INNOVHUB –
STAZIONE SPERIMENTALE PER L'INDUSTRIA**

CIG 99052620CA



INDICE

1	PREMESSE.....	4
2	DEFINIZIONI.....	4
3	OGGETTO E OBIETTIVI	4
4	PRESA IN CONSEGNA E RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI.....	6
5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
6	TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	9
7	ATTIVITÀ A CANONE.....	9
7.1	Attività di manutenzione a guasto/correttiva: sopralluogo e tempi di intervento.....	11
7.2	Servizio di conduzione e gestione degli impianti.....	12
7.3	Manutenzione impianti elettrici	13
7.4	Manutenzione impianti idrico-sanitari	14
7.5	Manutenzione impianti di riscaldamento.....	15
7.6	Manutenzione impianti di raffrescamento	16
7.7	Attività del Terzo Responsabile per gli impianti di riscaldamento e raffrescamento	16
7.8	Manutenzione edile	17
7.9	Manutenzione programmata - piano degli interventi	19
7.10	I servizi di gestione.....	20
a.	Sistema informativo.....	20
b.	Gestione e implementazione dell’anagrafica tecnica	21
c.	Gestione del call center	22
d.	Reportistica mensile degli interventi effettuati	23
e.	Monitoraggio dei parametri di funzionamento e consumi	23
8	ATTIVITÀ EXTRA-CANONE E/O A RICHIESTA NON PROGRAMMABILI	24
a.	Modalità di approvazione degli interventi extra-canone:.....	24
b.	Autorizzazione e contabilizzazione delle attività extra-canone	25
c.	Listini di riferimento per la consuntivazione degli importi extra-canone	26
9	MODALITÀ OPERATIVE E POLIZZA ASSICURATIVA.....	27
10	PERSONALE DEL FORNITORE.....	28
11	REFERENTE DEL FORNITORE E STRUMENTI DI COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ.....	29
12	ONERI A CARICO DEL FORNITORE.....	29



innovazione e ricerca

13	ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO.....	30
14	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI	31
15	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	32



1 PREMESSE

Con determina a contrarre dell'Amministratore Unico n. 22 del 15/03/2023, Innovhub SSI S.r.l. ha deliberato di affidare il servizio integrato di gestione, conduzione e manutenzione dei propri immobili e degli impianti loro asserviti.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

CIG N. 99052620CA - CUP N. S97425580152202300002

2 DEFINIZIONI

Stazione appaltante o Committente: Innovhub Stazioni Sperimentali per l'Industria S.r.l., azienda interamente partecipata dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi che affida l'appalto per conto proprio.

Operatore economico: una persona fisica o giuridica, un raggruppamento di tali persone, compresa qualsiasi associazione temporanea di imprese, ivi compreso il gruppo europeo di interesse economico (GEIE) costituito ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240, che offre sul mercato la realizzazione di lavori o opere, la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi.

Concorrente: l'operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara.

Aggiudicatario/Fornitore: l'Operatore economico aggiudicatario della presente procedura, con il quale verrà stipulato il contratto.

Giorni: si fa riferimento sempre ai giorni naturali e consecutivi.

DEC/DL: il Direttore dell'esecuzione del contratto e il direttore dei lavori individuati dalla Committente che potranno valersi della collaborazione di direttori operativi, specificatamente nominati, per l'esecuzione delle loro attività.

3 OGGETTO E OBIETTIVI

L'appalto ha per oggetto servizi, lavori e forniture con posa in opera nell'ambito dell'attività di conduzione, gestione e manutenzione, compresa quella edile, degli immobili di Innovhub SSI S.r.l. (di seguito la Committente) e degli impianti loro asserviti.

La parte principale dell'appalto è costituita dagli interventi di manutenzione a cui si aggiungono i servizi di carattere gestionale ad essi connessi volti all'organizzazione, alla programmazione e pianificazione delle attività operative e alla gestione dei flussi informativi, nonché ad alcune eventuali forniture con posa in opera da svolgersi nell'ambito degli interventi extra-canone.

Gli obiettivi del presente appalto sono la conservazione e il mantenimento di uno stato di efficienza degli edifici e degli impianti dei complessi immobiliari, dettagliati in allegati (*Anagrafica tecnica, Attività di manutenzione programmata*) che verranno consegnati al momento del sopralluogo obbligatorio, garantendone la perfetta funzionalità, la rispondenza normativa e la garanzia di continuità di servizio.



L'attività si distingue in due tipologie, per le quali sono previste diverse modalità di remunerazione dell'Aggiudicatario:

- Attività a canone;
- Attività extra-canone (con plafond);

Rientrano nelle **ATTIVITÀ A CANONE** tutte le attività indicate al successivo art. 7 e il sistema informativo per la gestione del contratto.

Rientrano nelle **ATTIVITÀ EXTRA-CANONE (CON PLAFOND)** le prestazioni integrative (eventualmente comprendenti anche la fornitura con posa in opera di materiali) attivate dall'Aggiudicatario su richiesta della Committente per guasti e per interventi di ripristino e che non sono specificatamente previsti nelle attività a canone, oltre a tutti gli interventi non prevedibili che si rendessero necessari per la manutenzione degli immobili e degli impianti negli stessi ambiti oggetto della manutenzione a canone.

Si riepilogano nella tabella che segue le tipologie di servizi, forniture, lavori oggetto del presente appalto, con l'indicazione delle categorie.

Descrizione intervento	Categoria
Attività di gestione e conduzione impianti e immobili (a canone ed extra-canone)	Parte servizi (attività a carattere gestionale, amministrativo, di programmazione, pianificazione e di conduzione) Parte lavori (interventi manutentivi su impianti ed edifici)

Con specifico riferimento alla quota parte lavori, si indicano di seguito le attestazioni SOA:

SOA		SIOS
OG11 Impianti tecnologici		SIOS
OG1 Edifici civili e industriali		

Tutte le attività svolte dal Fornitore dovranno essere finalizzate ad una strategia di miglioramento funzionale delle prestazioni degli edifici e degli impianti. Il raggiungimento di tali obiettivi non può prescindere dall'utilizzo di moderne tecniche di gestione e di strumenti informatici dedicati e deve prevedere adeguate forme di esecuzione delle attività operative.

L'appalto include, pertanto, anche l'erogazione, da parte del Fornitore, di **servizi a carattere Gestionale**, come di seguito descritti, volti all'organizzazione, alla definizione delle logiche e delle modalità operative, alla programmazione e pianificazione delle attività operative ed alla efficace gestione dei flussi informativi, nonché alla conseguente reportistica.

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere nel dettaglio le modalità di presa in consegna e riconsegna degli impianti, le modalità di svolgimento dei servizi, i livelli di servizio richiesti, le modalità di interazione tra il Fornitore e la Committente e le modalità di remunerazione dei servizi stessi.



I servizi oggetto di appalto dovranno essere espletati presso tutti gli edifici indicati qui di seguito, come descritti dettagliatamente nell'allegato B del presente capitolato:

- Sede di Milano Via Giuseppe Colombo 79
- Sede di Milano, Via Giuseppe Colombo 81
- Sede di San Donato Milanese – MI, Via Galileo Galilei 1

L'appalto ha per oggetto le attività di conduzione e manutenzione edile e degli impianti elettrici, idraulici, raffrescamento, riscaldamento riguardanti i seguenti ambiti:

- impianti elettrici;
- impianti di climatizzazione estiva ed invernale;
- impianti idrici;
- elementi edili, comprendenti ripristini edili, piccole tinteggiature, interventi da fabbro, falegname e vetraio.

Si richiede inoltre che il fornitore fornisca la figura del Terzo Responsabile.

Per la descrizione dettagliata degli impianti si rimanda interamente ai seguenti Allegati che saranno resi disponibili dalla Committente nell'ambito del sopralluogo:

- Attività di manutenzione programmata – Allegato A;
- Anagrafica tecnica – Allegato B;

4 PRESA IN CONSEGNA E RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Successivamente alla sottoscrizione del contratto il fornitore avrà **30 giorni** per effettuare verifiche e prove per la valutazione dello stato conservativo e funzionale degli impianti/edifici oggetto dell'appalto, in coerenza con la normativa vigente, evidenziando eventuali criticità riscontrate e proponendo le opportune soluzioni di intervento.

Nel caso in cui durante le verifiche si dovessero manifestare disallineamenti rispetto alla documentazione disponibile (Anagrafica tecnica, *as built*, ecc.) o disallineamenti nei confronti della normativa vigente e della regola dell'arte, il Fornitore, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva, dovrà provvedere a suo carico ad eliminare tali disallineamenti.

In ogni caso, il Fornitore ha la possibilità di presentare eventuali osservazioni e/o riserve relative alle condizioni di funzionamento di ogni impianto, apparecchiatura, struttura o locale attinenti al servizio.

In caso di presentazione da parte del Fornitore di osservazioni e/o riserve, in contraddittorio tra le parti si procederà a stabilire l'identificazione e la programmazione delle attività e la quantificazione economica degli eventuali ripristini di funzionalità a carico della Committente in quanto dovuti ad avarie già presenti prima della consegna degli impianti.

Entro la scadenza del termine dei 30 giorni disponibili per l'attività di cui ai paragrafi precedenti verrà redatto il Verbale di Consegna.



Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico il servizio di manutenzione per tutta la durata contrattuale. Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna contiene l'elencazione ed il dettaglio della consistenza dei beni/immobili per i quali è richiesto il servizio di manutenzione e l'attestazione della presa in consegna dei beni/immobili stessi da parte del Fornitore.

Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, diviene custode dei beni oggetto del Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi, anche in base di quanto indicato nel presente Capitolato.

Il Verbale dovrà riportare l'organigramma nominativo predisposto dal Fornitore per la gestione tecnica ed operativa dei servizi di manutenzione, in particolare, il nominativo del Referente del fornitore (si veda paragrafo 11), i nominativi dei tecnici che eseguiranno le attività e l'elenco del personale della Committente abilitato ad accedere alle informazioni del Sistema Informativo.

Si precisa che l'esecuzione dei ripristini di funzionalità o degli interventi di manutenzione extra canone, segnalati in sede di stesura del Verbale di consegna, saranno comunque a discrezione della Committente. Alla sottoscrizione del Verbale di consegna il Fornitore non potrà avanzare più alcuna riserva e pertanto gli eventuali difetti o avarie che si dovessero manifestare successivamente, saranno a carico del Fornitore stesso. Il Fornitore, quindi, non potrà eccepire, durante l'esecuzione del servizio la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati.

Terminazione dei servizi:

All'ultimo mese di erogazione del servizio, il Fornitore sarà tenuto a garantire un periodo di affiancamento di 30 giorni al Fornitore subentrante finalizzato alla consegna degli impianti ed al trasferimento del know how, nonché di tutti i dati utili alla corretta gestione e manutenzione degli impianti stessi.

Si precisa che il Fornitore uscente sarà Responsabile dei servizi di manutenzione e conduzione degli immobili fino all'effettivo termine contrattuale.

Allo scadere del contratto o comunque all'eventuale risoluzione per qualsiasi motivo, si procederà alla ricognizione, in contraddittorio, dello stato di conservazione degli impianti e/o di ogni singola apparecchiatura, il cui esito costituirà oggetto del Verbale di riconsegna.

Alla riconsegna, gli impianti dovranno risultare efficienti e funzionanti, mantenuti e conservati senza alcun logorio o deprezzamento superiore a quello dovuto al normale uso. Qualora risultassero deficienze, mancanze od altro dovute ad inadempienze degli impegni assunti dal Fornitore, tali situazioni saranno messe in evidenza nel verbale di riconsegna e il Fornitore sarà tenuto a porvi rimedio, eseguendo a propria cura e spese gli interventi che gli saranno indicati nel medesimo verbale entro i termini assegnati dalla Committente. Qualora il Fornitore non intervenisse come richiesto, la Committente avrà la facoltà di provvedere direttamente od a mezzo terzi addebitandone i relativi importi. Restano impregiudicati i diritti per danni connessi e derivanti da tali inadempienze.



Di seguito si riporta una schematizzazione delle principali tempistiche dell'appalto:

ATTIVITÀ DEL FORNITORE	DOCUMENTI FORMALI	INIZIO / FINE CONTRATTO	ALTRE SCADENZE	DURATA CONTRATTUALE
	Stipula del contratto			
Inizio del periodo a disposizione del Fornitore per effettuare verifiche e prove per la valutazione dello stato conservativo e funzionale degli impianti/edifici			30 GIORNI	
Fine del periodo per verifiche e prove	Sottoscrizione del verbale di consegna e inizio dell'erogazione dei servizi	INIZIO EROGAZIONE DEI SERVIZI		3 ANNI + EVENTUALI OPZIONE DI UN ANNO
Inizio del periodo di affiancamento al nuovo fornitore			30 GIORNI	
	Verbale di riconsegna impianti e immobili	FINE EROGAZIONE DEI SERVIZI		

5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà garantire durante tutta la durata del Contratto:

- il mantenimento e/o miglioramento del livello della qualità di gestione;
- il corretto funzionamento di tutti gli impianti oggetto di appalto;
- l'erogazione del servizio nel rispetto delle norme vigenti;
- il controllo del livello di prestazione degli impianti.

Durante l'espletamento delle attività il Fornitore dovrà adottare tutte le modalità e gli accorgimenti d'uso per evitare di arrecare danni a persone, ai materiali, agli impianti, agli arredi; dovrà inoltre evitare l'impiego di mezzi d'opera e macchinari che possano provocare rigature o comunque arrecare danni o deterioramenti alle superfici dei pavimenti di pietra, di gomma, linoleum, ecc., agli infissi, ai manufatti, ai rivestimenti e comunque a tutte quelle superfici degli ambienti che saranno interessati dalle attività oggetto dell'appalto.

Il personale del Fornitore deve presentarsi in servizio in divisa da lavoro in perfetto ordine e pulita e, in funzione dell'attività svolta, dotato di tutti di DPI necessari. Ogni operatore deve portare sulla divisa il cartellino di riconoscimento, corredato di fotografia del dipendente formato tessera, contenente informazioni relative alla ditta di appartenenza, il proprio nominativo e numero di matricola.



Il personale dovrà inoltre essere munito di una completa attrezzatura individuale in perfetta efficienza, comprese anche scale e carrelli per il trasporto di materiali.

Il Fornitore dovrà possedere adeguata organizzazione per assicurare i servizi e le richieste di intervento, sia a canone che extra canone, nei tempi previsti e concordati, considerando anche la possibilità di richieste contemporanee nell'ambito dello stesso sito ovvero delle tre sedi di esecuzione e per la stessa tipologia di impianto/intervento.

6 TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Le attività di manutenzione descritte nel capitolato sono suddivise nelle categorie indicate qui di seguito:

CAT.	ATTIVITÀ	MODALITÀ REMUNERAZIONE	DESCRIZIONE
A	Attività a canone	CANONE FISSO	Con fatturazione mensile posticipata
B	Attività extra-canone	A MISURA, CON PLAFOND	Verrà corrisposto l'importo degli interventi extra-canone effettivamente realizzati e autorizzati per riparazioni e ripristini e l'eventuale costo della manodopera, nel limite del plafond massimo previsto.

7 ATTIVITÀ A CANONE

Rientrano nelle attività a canone le prestazioni continuative relative alle seguenti attività:

- Conduzione, gestione, verifica e controllo degli impianti;
- manutenzioni preventive e programmate;
- manutenzione a guasto, comprese nel canone;
- manutenzione correttiva, comprese nel canone;
- interventi tampone, quando necessari, compresi nel canone;
- gestione degli edifici al fine di garantire la soddisfazione delle esigenze dell'utenza interna, in termini di comfort, salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro;
- impostazione dei servizi manutentivi secondo criteri e procedure che rispondano alle logiche del sistema di qualità ISO 9001;
- monitoraggio dei parametri di funzionamento e consumi;
- mantenimento e aggiornamento anagrafica tecnica;
- assistenza all'utilizzatore ed ai Verificatori negli obblighi previsti dalla vigente legislazione per tutte le apparecchiature/impianti/strutture oggetto dei servizi: ad esempio le verifiche periodiche (impianti di terra, ecc.), le denunce di nuova installazione, le certificazioni, ecc.;
- sistema informativo per la gestione del contratto di cui al successivo art. 7.6.1.

Le attività e le tipologie di intervento a canone previste per ogni immobile sono meglio dettagliate, con la periodicità richiesta, nell'allegato A "Attività di manutenzione programmata".



Nelle attività a canone sono **integralmente a carico del Fornitore**:

- a. le risorse umane impiegate per l'esecuzione delle attività;
- b. l'utilizzo, da parte delle risorse impiegate, di qualsivoglia automezzo/macchinario del Fornitore (che devono essere contrassegnati) ed i relativi oneri connessi/correlati;
- c. la dotazione, alle risorse impiegate, delle attrezzature personali di lavoro necessarie all'esecuzione delle prestazioni in conformità alle regole dell'arte ed alla normativa vigente (scale, carrelli, cassette attrezzi, attrezzi mobili, ecc.);
- d. il trasporto e la consegna dei materiali a piè d'opera, sul luogo di esecuzione delle attività (inclusi gli oneri di approvvigionamento, trasporto e consegna sul posto);
- e. ogni onere che il Fornitore dovesse sostenere nello spostamento sui luoghi di esecuzione delle attività previste nel presente Capitolato;
- f. tutti gli oneri conseguenti la pulizia delle aree di lavori/interventi nonché lo smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta, apparecchiature sostituite e relativi imballaggi connessi con le attività in questione;
- g. tutti gli oneri derivanti dall'eventuale trasporto delle apparecchiature per la relativa riparazione;
- h. la messa a disposizione di un sistema informativo per la gestione delle attività oggetto del contratto, che sia in grado di integrarsi e acquisire i dati già in possesso della stazione appaltante;

Si intendono escluse le riparazioni conseguenti a guasti non derivanti dal normale uso o dalla normale usura delle apparecchiature, quali: guasti e disservizi riconducibili a interruzioni e anomalie nella alimentazione elettrica; negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori da parte della Committente o di terzi; interventi non portati a buon fine a causa di fatti imputabili alla Committente.

Di seguito sono riportati i **requisiti richiesti per le diverse figure professionali**:

Manutentori generici

- Esperienza nella conduzione degli impianti ed esecuzione di piccoli interventi di manutenzione di normale difficoltà.

Manutentori meccanici e/o termoidraulici:

- Esperienza almeno quinquennale nella manutenzione di impianti termici e di condizionamento di cui almeno due anni relativi a manutenzione di caldaie;
- Possesso del patentino di 2° grado abilitato alla conduzione di generatori di vapore e/o possesso del patentino del Frigorista (PIF).

Elettricista

- Esperienza almeno quinquennale su impianti di media/bassa tensione, gruppi di continuità, gruppi elettrogeni, quadri elettrici, nell'uso della strumentazione elettrica per misure e verifiche
- Capacità di gestire sia gli impianti elettrici che quelli meccanici



- Attestazione di frequenza corsi di formazione per lavorare in presenza di rischio elettrico (PAV.PES.PEI).

Tutte le risorse messe a disposizione dovranno aver conseguito inoltre **attestati dei corsi di Primo Soccorso e Gestione Emergenze Antincendio**.

Locali per magazzino

La Committente metterà a disposizione del Fornitore locali sufficienti ed attrezzati per lo stoccaggio delle attrezzature e dei materiali di consumo costituenti il magazzino.

7.1 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE A GUASTO/CORRETTIVA: SOPRALLUOGO E TEMPI DI INTERVENTO

Sono compresi all'interno delle attività a canone tutti gli interventi, forniture e servizi finalizzati a ripristinare e assicurare in ogni momento la fruibilità, la sicurezza e la conservazione del valore patrimoniale e l'efficienza dell'immobile e dei suoi impianti, così come verificato al momento della presa in consegna da parte del fornitore, con esclusione dei materiali impiegati per tali interventi.

Si tratta di tutti gli interventi di piccola riparazione a guasto, correttiva o per interventi a tampone.

Si intendono escluse dal canone: le riparazioni conseguenti a guasti non derivanti dal normale uso o dalla normale usura delle apparecchiature, quali: guasti e disservizi riconducibili a interruzioni e anomalie nella alimentazione elettrica; negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori da parte della Committente o di terzi; interventi non portati a buon fine a causa di fatti imputabili alla Committente. Le prestazioni ed i materiali impiegati per il ripristino dei guasti di cui ai presenti interventi esclusi, saranno preventivati alla Committente e sostituiti solo dopo specifica autorizzazione, seguendo la modalità di attivazione regolata al paragrafo 8.1 del presente appalto.

Nel caso di chiamata per richieste di intervento, l'operatore del call center definisce il livello di urgenza e avvisa il personale per un sopralluogo nei tempi qui di seguito indicati:

Interventi di emergenza o con priorità alta (indifferibili) quali avarie o danni agli impianti che possano compromettere la sicurezza degli utenti, guasti che compromettono l'attività lavorativa all'interno degli immobili:

Sopralluogo (e se possibile intervento con risoluzione del problema riscontrato):

- a) Per le sedi di Milano e di San Donato Milanese: **entro 45' dalla richiesta di intervento** con adozione di misure, anche provvisorie, atte a tamponare il guasto ed evitare danni e programmazione dell'intervento risolutivo se non è possibile la soluzione immediata.

Intervento risolutivo: da eseguire, ove possibile, contestualmente al sopralluogo, anche con soluzioni provvisorie per tamponare il guasto riscontrato e programmazione dell'intervento risolutivo (se non è possibile l'intervento risolutivo immediato) con la massima urgenza, al massimo entro 8 ore lavorative dal sopralluogo.

- 1) **Interventi con priorità media o bassa**, relativi a guasti che non compromettono l'attività lavorativa all'interno degli immobili:



Per tutte le sedi: Sopralluogo entro 8 ore lavorative e programmazione dell'intervento, in base alla classificazione dell'intervento come sotto indicato e cioè intervento programmabile a breve, a medio o a lungo termine:

- a) Programmabile a breve termine: da effettuarsi entro un arco temporale massimo di 5 giorni solari e consecutivi dal sopralluogo;
- b) Programmabile a medio termine: da effettuarsi entro un arco temporale massimo di 15 giorni solari e consecutivi dal sopralluogo
- c) Programmabile a lungo termine: da effettuarsi entro un arco temporale di 30 giorni solari e consecutivi dalla data del sopralluogo.

Gli interventi di cui sopra devono essere preventivamente approvati dal Direttore dell'esecuzione del contratto con le modalità stabilite nell'articolo 8.1.

7.2 SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DEGLI IMPIANTI

Il servizio di conduzione e gestione degli impianti è volto a garantire la piena efficienza e la gestione di tutti gli impianti presenti presso le sedi oggetto del contratto.

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a tutte le prescrizioni della normativa vigente, comprese le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti alla materia.

Il Fornitore assume la titolarità della conduzione e gestione degli impianti e pertanto ha la responsabilità civile e penale di tutti gli impianti stessi dal punto di consegna escluso (contatori di acqua, energia termica, gas) fino ai terminali inclusi.

Eventuali sospensioni programmate del funzionamento degli impianti devono essere richieste e autorizzate dalla Committente per iscritto.

Attraverso la corretta erogazione dei servizi il Fornitore è tenuto comunque a garantire:

- la conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili e degli impianti oggetto del contratto e degli eventuali atti aggiuntivi;
- la disponibilità richiesta per gli impianti;
- la disponibilità e fruibilità degli spazi;
- l'erogazione efficiente dei servizi.

Nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali:

- gestione dei rifiuti (anche pericolosi): modalità di raccolta e corretta differenziazione dei rifiuti generati dall'attività manutentiva, nonché loro destinazione;
- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose, che possono comprendere: loro caratterizzazione (schede di sicurezza), modalità di stoccaggio e utilizzo, prevenzione e controllo delle emergenze;
- gestione di eventuali materiali contenenti amianto (ACM);
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.



Il Fornitore deve pertanto provvedere alla adeguata formazione del personale su tutte le misure da adottare, anche nel caso di gestione di eventuali emergenze; il tutto in totale ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo **smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato** di eventuali **materiali di risulta, apparecchiature sostituite e relativi imballaggi** connessi con le attività stesse, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi quindi compresa nel canone come indicato nell'allegato A - Attività di manutenzione programmata.

Il servizio di conduzione e gestione degli impianti deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relative componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco.

Sommariamente e a titolo esemplificativo rientrano nelle prestazioni oggetto del servizio:

- impianti elettrici
- impianti idrico-sanitari
- impianti di riscaldamento
- impianti di raffrescamento
- interventi edili

Nei paragrafi che seguono viene fornito un dettaglio preciso dei servizi richiesti per ciascuna categoria di impianti/interventi. La descrizione che segue, inerente all'ambito oggettivo di intervento del Fornitore, vale sia per gli interventi compresi nelle attività a canone, sia per gli extra-canone, come regolati nei relativi articoli del Capitolato.

7.3 MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

Il servizio ha come oggetto la gestione e la conduzione degli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza, indicati nell'allegato B - Anagrafica tecnica.

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

- Cabine elettriche
- Quadri elettrici media e bassa tensione e cc
- Interruttori media e bassa tensione
- Trasformatori
- Batterie di rifasamento
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche
- Rete di Terra
- Rete di distribuzione media e bassa tensione
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo ove presenti
- Accumulatori stazionari e relativi armadi ove presenti
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS ove presenti



innovazione e ricerca

- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna di stretta pertinenza dell'edificio.
- Soccorritori e relativi accessori ove presenti

La conduzione degli impianti elettrici deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato. Il Fornitore è tenuto a garantire nei vari ambienti il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito e, nelle nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI 10380.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'esecuzione del contratto per iscritto.

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

Il Fornitore deve assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare alla Committente ogni anomalia o stato di pericolo.

Il Fornitore deve inoltre verificare periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo ed il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare.

È fatto obbligo all'Affidatario di garantire il corretto funzionamento degli impianti di rifasamento e garantire la gestione ottimale, dal punto di vista energetico, di tutti gli impianti elettrici, ivi compresi eventuali gruppi elettrogeni presenti negli edifici.

Il Fornitore è tenuto inoltre a supportare ed assistere la committente nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 e s.m.i. relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche.

7.4 MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO-SANITARI

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza degli impianti idrico-sanitari oggetto del contratto e indicati nell'allegato B.

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relative componenti inclusi nel contratto e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Allacciamento
- Rete di distribuzione
- Apparecchi sanitari
- Impianto trattamento acque nere
- Impianti di addolcimento ove presenti
- Rete di distribuzione del gas utilizzato per gli impianti di riscaldamento (escluse le reti gas tecnici utilizzate dai laboratori)
- Impianti di adduzione e distribuzione di acqua e gas mediante la riparazione, ovvero la sostituzione, in tutti i casi in cui i componenti non risultino più riparabili, di ogni tipo di rubinetti, saracinesche, galleggianti o batterie per cassette di scarico, nonché quella di tutti i raccordi esterni alle tubazioni di adduzione come cannuce anche flessibili e tubi vasomuro



- Impianti di scarico di acque bianche e nere mediante disostruzione di vasi igienici, lavabi, faveggi, scatole sifonate, ecc. compresa la riparazione ovvero la sostituzione in tutti i casi in cui i componenti non risultino più riparabili quali tavole coprivaso, sifoni e scatole sifonate nonché quelle di tutti i raccordi alle tubazioni di scarico
- Manutenzione dei corpi scaldanti, da effettuarsi dopo i controlli, comprensiva di sostituzione dei componenti non più idonei, previo intervento di intercettazione e lo svuotamento dell'impianto o linea attinente da parte dell'impresa Terzo Responsabile

7.5 MANUTENZIONE IMPIANTI DI RISCALDAMENTO

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza degli impianti di riscaldamento oggetto del contratto e indicati nell'allegato B.

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

- Caldaie
- Bruciatori comprensivi di tutti gli accessori di sicurezza
- Scambiatori di calore
- Assorbitori sede San Donato Milanese
- Elementi terminali
- Reti di distribuzione
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Ventilconvettori (fan coil)
- Strumenti per misure e regolazione e relativi software di supervisione impianti

Nello svolgimento di tale attività il Fornitore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente (Legge 10/91, DPR 412/93, DPR 551/99, DPR 74/2013, DM 37/2008 e s.m.i.); in tal senso, a titolo esemplificativo, è tenuto a svolgere il ruolo di conduttore dell'impianto, a gestire l'eventuale libretto di caldaia e ad assumere il ruolo di Terzo Responsabile relativamente agli impianti termici.

Le attività richieste prevedono la gestione degli impianti di riscaldamento al fine di garantire, durante il calendario di accensione concordato con il Direttore dell'esecuzione del contratto, che la temperatura negli ambienti lavorativi durante l'orario di lavoro non sia inferiore a $20^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$.

Per gli impianti di potenza termica al focolare superiore a 232 kW (così come prescritto dal DPR 74/2013 e s.m.i.), deve essere garantita la disponibilità di conduttore patentato cui sarà delegata la conduzione del generatore di calore e la manutenzione/controllo degli impianti relativi.

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

Per conduzione s'intendono tutte le operazioni necessarie e nei termini previsti dalle vigenti leggi, facendo riferimento ai relativi regolamenti sanitari, laddove previsti e conformemente al D.P.R. 412/93 e successive modifiche o integrazioni.



Il Fornitore dovrà inoltre garantire, per tutto il periodo di validità del contratto, il rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa riguardo al rendimento globale medio stagionale degli impianti.

7.6 MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza degli impianti di raffrescamento oggetto del contratto e indicati nell'allegato B.

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

- Centrale frigorifera comprensiva di componenti elettromeccanici ed accessori di controllo, sicurezza e regolazione
- Controllo, sicurezza e regolazione
- Assorbitori sede San Donato Milanese
- Torri evaporazione/raffreddamento
- Ventilatori
- Motori e Pompe
- Reti di distribuzione acqua e aria
- Unità di trattamento aria (U.T.A.)
- Termoventilatori pensili tipo a soffitto completi di accessori
- Unità interna – esterna split/multisplit
- Impianti VRF a espansione diretta
- Torrino estrazione aria
- Strumenti per misura e regolazione e relativi software di supervisione impianti
- Ventilconvettori (fan coil)

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

Il calendario di accensione deve essere concordato con il Direttore dell'esecuzione del contratto.

Per gli impianti centralizzati deve essere garantita una temperatura negli ambienti lavorativi, durante l'orario di lavoro, di 20° - 26° C con il 50% di umidità relativa, in rapporto ad una temperatura esterna di 29° - 35° C con il 70% di umidità relativa. La differenza tra le due temperature non deve comunque superare i 10°.

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

Per conduzione s'intendono tutte le operazioni già richiamate al punto 7.6.

7.7 ATTIVITÀ DEL TERZO RESPONSABILE PER GLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO E RAFFRESCAMENTO

La climatizzazione degli edifici, l'esercizio degli impianti ed il consumo energetico sono regolati dal DPR 74/2013 e s.m.i..



La persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità nei confronti dell'impianto deve rispondere a tutti i requisiti richiesti dal decreto ministeriale del 22 gennaio 2008, n.37, quali:

- essere un'impresa o un tecnico qualificato con l'iscrizione alla camera di commercio o all'albo degli artigiani e possedere le capacità e le competenze tecniche idonee;
- per impianti termici oltre i 350 KW deve possedere obbligatoriamente la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 o, in alternativa, l'attestazione SOA nelle categorie OG11 oppure OS28;
- per gli impianti con una potenza maggiore a 232 kW deve essere in possesso di un apposito patentino rilasciato dall'autorità regionale competente (d.lgs numero 152 del 3/04/2006 e d.lgs numero 128 del 2010);
- se l'impianto dispone di fonti di energia rinnovabili deve possedere una speciale certificazione derivante dai corsi abilitanti FER.

La normativa prescrive che il proprietario sia obbligato ad affidare la manutenzione ad un soggetto dotato di idonea capacità. Considerando la complessità degli adempimenti prescritti, per meglio realizzare le finalità della normativa, questa ha previsto a favore del proprietario la possibilità di delegare un terzo.

Congiuntamente al servizio di manutenzione degli impianti meccanici, il Fornitore dovrà quindi assumersi gli oneri connessi alla qualifica di terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico. Nell'assumere la funzione di "Terzo Responsabile", il Fornitore dovrà far proprie alcune incombenze tecnico-amministrative previste dalle Legge in questione. Le prestazioni di terzo responsabile rientrano nelle attività di conduzione degli impianti e la relativa retribuzione deve pertanto ritenersi compresa nel canone.

In qualità di Terzo Responsabile, il Fornitore dovrà, oltre a garantire il comfort ambientale nel periodo, negli orari e modi stabiliti dalla normativa vigente e dalla Committente, monitorare i seguenti parametri di funzionamento attraverso i misuratori e i contatori già installati (o eventualmente da installare in aggiunta per sopravvenute esigenze di monitoraggio) nell'edificio.

Eventuali contatori aggiuntivi saranno installati nell'ambito delle attività extra-canone.

7.8 MANUTENZIONE EDILE

Tale attività di manutenzione è volta all'esecuzione di attività di verifica e monitoraggio di strutture edili e di complementi alle strutture edili nonché all'esecuzione di piccoli interventi di ripristino per gli immobili oggetto di appalto e comprende

1. Interventi edili e riprese di tinteggiatura
2. Interventi da fabbro
3. Interventi da falegname
4. Interventi da vetraio

1. Interventi edili:

L'attività deve essere espletata con riferimento alle strutture edili ed ai complementi delle strutture presenti presso gli immobili oggetto del contratto e indicati nel seguente elenco:

- strutture verticali e tamponamenti (intonaci e rivestimenti)



innovazione e ricerca

- strutture orizzontali (pavimentazioni, soffitti e controsoffitti)
- partizioni interne fisse e mobili (intonaci e rivestimenti)
- coperture ed i sistemi di smaltimento acque piovane

e comprende l'esecuzione di piccoli interventi di ripristino e relative tinteggiature, assistenze murarie e assistenze per smontaggio / rimontaggio arredi.

E' compresa nel canone l'attività periodica di verifica visiva e controllo e l'esecuzione di piccoli interventi di ripristino emersi dalla verifica stessa e tinteggiatura di piccole parti per ripristini. Il calendario delle attività di verifica e controllo è quello dell'allegato A al Capitolato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si considerano inclusi nel canone, gli interventi necessari per:

- la sistemazione puntuale di pavimenti smossi;
- ripresa di piccole parti di intonaci di qualunque tipo, sia interni che esterni;
- fissaggio di soglie, gradini, sottogradini o zoccolini battiscopa;
- riprese di coloriture e tinteggiature dopo gli interventi alle voci precedenti;
- puntuale sostituzioni delle tegole ammalorate;
- riparazione e sistemazione puntuale controsoffitti
- riparazione e sistemazione pavimenti galleggianti, ove presenti

2. Interventi da fabbro

L'attività deve essere espletata con riferimento ai complementi presenti presso gli immobili oggetto del contratto e di seguito elencati:

- serramenti e sistemi fissi di schermatura raggi solari /o oscuramento;
- recinzioni, cancellate e griglie.

3. Interventi da falegname

L'attività deve essere espletata con riferimento ai complementi presenti presso gli immobili oggetto del contratto ed è volta al mantenimento del regolare funzionamento di infissi e serramenti in legno, armadiature, porte, scrivanie, ecc.

A titolo di esempio, non esaustivo, rientrano nel canone, le attività di verifica e piccola riparazione e/o sistemazione di:

- interni ed esterni, portoni carrai
- armadiature a parete, scrivanie e mobili
- serraggio di telai anche con applicazione di squadrette cantonali, ove necessario nei casi di rovina degli incastri, su sportelli di finestra o persiana
- mantenimento del regolare funzionamento di avvolgibili e tende alla veneziana orizzontali o verticali in metallo, plastica, tende esterne, tessuti plastificati, mediante la pulizia e lubrificazioni dei componenti.

4. Interventi da vetraio

L'attività deve essere espletata con riferimento ai complementi presenti presso gli immobili oggetto del contratto ed è volta al mantenimento del regolare funzionamento ed utilizzo dei beni stessi.



7.9 MANUTENZIONE PROGRAMMATA - PIANO DEGLI INTERVENTI

Le attività di manutenzione programmata sono atte alla verifica, al controllo, al monitoraggio e alla manutenzione degli impianti e degli immobili al fine di garantirne la piena e costante fruibilità anche tramite la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari.

Rientrano tra dette attività le prove di funzionamento degli impianti nonché il collaudo di tutte le modifiche ed integrazioni agli impianti esistenti.

Nell'ambito delle attività di manutenzione programmata sono compresi tutti i materiali di consumo, noli e attrezzature propedeutiche alle attività previste.

L'Allegato A contiene l'elencazione delle attività di manutenzione programmata minime previste dalla Committente con relative frequenze.

Qualora gli interventi di manutenzione comportino il fuori servizio delle macchine principali, dovrà essere data preventiva comunicazione al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Si precisa che tutti gli interventi di manutenzione programmata che causano interferenze dovranno essere effettuati nelle giornate non feriali o nella fascia oraria qui di seguito specificata:

- Prima delle ore 8:00;
- Dopo le ore 18:00.

Tutte le attività di manutenzione programmata a canone, che causano interferenza, dovranno essere effettuate concordando le giornate degli interventi con il Direttore dell'esecuzione del contratto, secondo lo schema minimo indicato nell'Allegato A (Scheda delle attività programmate) sia nei giorni feriali (dalle 18:00 alle 8:00) che nelle giornate di sabato o domenica, in considerazione delle eventuali interferenze con la funzionalità degli ambienti di lavoro, senza alcuna aggravio di costi per la Committente.

La Committente si riserva la possibilità di modificare, a suo insindacabile giudizio, l'orario suindicato dandone tempestiva comunicazione al Fornitore.

Per quanto attiene le attività di manutenzione di impianti che richiedano il ricorso a società specializzate qualificate o a tecnologie proprietarie (a titolo di esempio si citano gli assorbitori della sede di San Donato Milanese), sarà obbligo del Fornitore avvalersi di dette società con oneri integralmente a carico del medesimo nonché presiedere alle attività svolte.

L'allegato A *Attività di manutenzione programmata*, fornisce una specifica delle tempistiche di intervento richieste di cui il Fornitore deve tener conto, implementando attività e tempi, nel programma del proprio piano degli interventi.

Entro 60 giorni dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà consegnare il Piano degli Interventi: un elaborato documentale che formalizza la modalità di organizzazione dei servizi proposta dal Fornitore, nel rispetto delle periodicità indicate nell'Allegato A *Attività di manutenzione programmata*, e che comprende, per ciascun edificio/immobile, tutti gli interventi, sia a canone che extra-canone, concordati con la Committente, nonché la loro pianificazione temporale al fine del raggiungimento dello stato di efficienza degli impianti e degli immobili.

Il Piano degli interventi deve essere approvato dal Direttore dell'esecuzione del contratto.



Il Piano degli interventi non è un documento statico, ma sarà oggetto di continuo aggiornamento, in accordo e previa approvazione del Direttore dell'esecuzione del contratto, in base al mutare delle esigenze, per inserimento di nuovi impianti o modifiche degli esistenti, oppure qualora sia necessario un aggiornamento dovuto alla necessità di interrompere le attività, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili.

Gli aggiornamenti devono essere effettuati in modo che la Committente abbia una chiara visione delle variazioni introdotte (in termini sia di contenuti prestazionali, sia economici). Oltre all'efficacia ed alla chiarezza nella consultazione delle informazioni, il Fornitore deve garantire il requisito di rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del Piano intercorsi.

Per garantire la massima visibilità di tale piano, esso deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte della Committente attraverso il Sistema Informativo di cui al punto successivo.

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Piano degli Interventi, deve risultare da appositi report consultabili e scaricabili dal sistema informativo.

I contenuti del piano devono poter essere esportati consentendo di ottenere una visualizzazione di tutte le attività, anche in forma grafica.

7.10 I SERVIZI DI GESTIONE

I Servizi di Gestione hanno l'obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutte le attività di manutenzione comprese nel presente appalto attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i servizi, garantendo la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati.

Tali servizi devono pertanto costituire un efficace strumento che, grazie alla piena conoscenza del sistema edificio-impianto e dei servizi ad esso rivolti, provveda alla programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

I "Servizi di Gestione" consistono nei seguenti servizi specifici:

a. SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo, con l'inserimento e l'aggiornamento dei dati sugli immobili e sullo stato degli stessi, degli interventi programmati, di manutenzione preventiva e di quelli per guasti o a seguito di richieste specifiche e del loro avanzamento, consente la verifica delle manutenzioni programmate, la rintracciabilità, l'avanzamento degli interventi ed i relativi costi, generando programmi di manutenzione a diversi intervalli temporali, così da ottimizzare la programmazione.

Il sistema informativo deve essere attivato e messo a disposizione della Committente entro il termine massimo di **30 giorni** dalla data del verbale di consegna.

Il sistema informativo proposto dovrà essere in grado di acquisire i dati già in possesso della committente.

Il sistema informativo consiste in un efficace ed efficiente strumento informatico che deve essere sempre implementato per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi. Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi dei servizi erogati dal Fornitore in modo da garantire, sia al Fornitore sia alla Committente, la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico,



operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi.

In particolare, il sistema deve fornire funzionalità di controllo e di supporto logistico e deve essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo database. In quest'ultimo devono essere inserite tutte le informazioni di tipo tecnico, gestionale ed amministrativo, relative ai servizi forniti.

Il sistema informativo deve essere **sempre consultabile dal personale** appositamente autorizzato della Committente, attraverso funzioni di interrogazione, navigazione, consultazione, esportazione di dati.

Il sistema informatico deve essere basato su un'architettura hardware/software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale.

Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica, devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la strutturazione del sistema deve esplicitare oltre che la struttura dati, anche i livelli e le modalità di accesso degli utenti al DataBase. Inoltre il sistema deve garantire una modularità ed una flessibilità di configurazione tale da prevedere la possibilità di aggiungere applicazioni, in periodi successivi, tra loro perfettamente integrabili ed attivabili.

Dopo ogni intervento il Fornitore deve tenere costantemente aggiornato tale sistema informatico. L'aggiornamento dei dati sul DataBase deve essere effettuato dal Fornitore con cadenza giornaliera.

Al termine del contratto deve essere garantita alla Committente la trasferibilità ed il pieno utilizzo dei dati contenuti nel sistema informatico la disponibilità di tutta la relativa documentazione generata nel corso della durata contrattuale.

b. GESTIONE E IMPLEMENTAZIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

La Committente metterà a disposizione del Fornitore l'anagrafica tecnica in suo possesso. Il Fornitore dovrà gestirla con modifiche e implementazioni nel corso dell'appalto.

L'anagrafica tecnica comprende tutte le attività di verifica, raccolta e aggiornamento dati, rilievi, censimenti e restituzione grafica con posizionamento degli impianti all'interno delle planimetrie. L'anagrafica tecnica deve essere in continuo aggiornamento per una corretta gestione operativa degli immobili e dei suoi impianti (si intendono escluse le apparecchiature informatiche, gli apparati attivi, gli apparecchi telefoni, gli arredi mobili, ecc.). Si compone di un'anagrafe architettónica e di un'anagrafe impiantistica.

Gli elaborati sono restituiti sia in f.to cartaceo che in DWG. Tale anagrafe comprenderà anche una valutazione sullo stato conservativo degli immobili e degli impianti. Le informazioni generate dall'anagrafe tecnica sono utilizzate per l'ottimale gestione e programmazione dei servizi. L'anagrafe tecnica è costantemente aggiornata dopo ogni intervento (entro un massimo di 5 giorni dalla data di esecuzione dell'intervento) e, con cadenza semestrale, viene generato un report sintetico con le informazioni sugli immobili.



Tutte le informazioni costituenti l'anagrafe tecnica devono essere aggiornate e consegnate in maniera completa alla Committente entro 2 mesi dalla data del verbale di consegna.

Gli obiettivi da perseguire con l'anagrafe tecnica sono quelli di una razionale collocazione dei dati nel sistema informativo, una puntuale conoscenza dei componenti e del contesto impiantistico in cui sono inseriti i singoli elementi oggetto di manutenzione, un'ottimale pianificazione oltre che un'efficace gestione delle attività manutentive con il raggiungimento di economie di esercizio anche in termini di efficienza e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. La gestione dell'anagrafica tecnica deve provvedere all'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti ai fini del funzionamento degli impianti, al loro costante aggiornamento e deve consentire di valutare, in forma sintetica, lo stato conservativo del patrimonio, secondo criteri finalizzati a definire il grado di eventuali danni/anomalie.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà della Committente. Il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc.) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che la Committente intenderà utilizzare al termine del contratto.

La Committente mette a disposizione del fornitore i seguenti dati in suo possesso e costituiti da:

- Disegni cartacei
- Disegni DWG
- Schede tecniche degli impianti ove possedute

Per i dati mancanti, spetterà al Fornitore la loro creazione.

C. GESTIONE DEL CALL CENTER

Per la gestione delle chiamate ed il tracking delle richieste deve essere attivato, contestualmente all'avvio del servizio, un call center, opportunamente dimensionato, cui si può accedere con numero telefonico dedicato, via e-mail. Il call center deve garantire la sua operatività almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 esclusi festivi. Fuori dagli orari di operatività deve essere attivata una segreteria telefonica. Per ogni chiamata l'operatore del call center definisce il livello di urgenza dell'intervento richiesto.

La gestione delle chiamate può avvenire con l'utilizzo di sistemi automatici di risposta, con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore.

L'attivazione del call center deve essere contestuale con l'inizio dell'erogazione del servizio e deve comprendere almeno:



- la gestione delle chiamate: registrazione e classificazione di tutte le chiamate quali le richieste di intervento, i chiarimenti, informazioni sullo stato delle richieste, compresi i solleciti ed i reclami pervenuti.
- il tracking delle richieste.

Tutte le richieste inoltrate attraverso il call center dovranno essere inserite immediatamente nel sistema informativo

d. REPORTISTICA MENSILE DEGLI INTERVENTI EFFETTUATI

Il Fornitore dovrà inviare (o rendere disponibile tramite accesso al sistema informativo) alla Committente un report in formato elettronico con cadenza mensile – entro **il giorno 10 (dieci)** di ciascun mese successivo a quello cui detto report si riferisce – contenente, almeno, le informazioni di seguito indicate:

- gli interventi di manutenzione programmata effettuati nel corso del mese ed il rispetto degli SLA previsti;
- gli interventi di manutenzione straordinaria effettuati nel corso del mese con indicazione della data/ora di apertura e chiusura dell'intervento;
- problematiche riscontrate durante il mese con evidenza di eventuali anomalie ed azioni correttive adottate;
- elencazione degli interventi extra-canone effettuati con indicazione della data/ora di apertura e chiusura dell'intervento;
- per gli interventi che lo richiedono, rispetto e gestione delle scadenze di legge e delle conformità alla normativa;
- indicazione dell'avvenuto aggiornamento dell'anagrafica tecnica.

Per assicurare la tracciabilità delle attività svolte, la documentazione delle richieste utente e la gestione dei report, il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Committente le seguenti informazioni in formato xls o pdf, nonché attraverso il Sistema Informativo assicurandosi che le informazioni siano aggiornate in tempo reale rispetto alla data di consultazione.

e. MONITORAGGIO DEI PARAMETRI DI FUNZIONAMENTO E CONSUMI

Il Fornitore, nell'ambito delle attività oggetto del Contratto, in qualità di Terzo Responsabile secondo il D.P.R. 412/93 e della legge 10/91, oltre a garantire il comfort ambientale nel periodo, negli orari e modi stabiliti dalla normativa vigente e dalla Committente, dovrà monitorare i seguenti parametri di funzionamento attraverso i misuratori e i contatori già installati (o eventualmente da installare in aggiunta per sopravvenute esigenze di monitoraggio) nell'edificio.

Eventuali contatori aggiuntivi saranno eventualmente installati nell'ambito delle attività extra-canone previa preventivazione e autorizzazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto della proposta di integrazione.

Parametro Unità di misura

Consumi mensili energia elettrica kWh

Consumi mensili energia termica kcal

Consumi mensili combustibile Nm³



Consumi mensili acqua potabile m3

Consumi mensili acqua antincendio m3

Il Fornitore dovrà elaborare e tenere aggiornato l'elenco degli strumenti di misura per il monitoraggio dei consumi idrici ed energetici (contatori fiscali e contabilizzatori parziali). Per i contabilizzatori parziali il Fornitore dovrà verificare periodicamente il regolare funzionamento.

8 ATTIVITÀ EXTRA-CANONE E/O A RICHIESTA NON PROGRAMMABILI

Rientrano in questa categoria le attività e la fornitura in opera di materiali e prestazioni integrative straordinarie su richiesta della Committente **per guasti e per interventi di ripristino** e che non sono specificatamente previsti nelle attività a canone, oltre a tutti gli interventi non prevedibili che si rendessero necessari per la manutenzione degli immobili e degli impianti, negli stessi ambiti oggetto della manutenzione a canone.

Tali prestazioni verranno pagate con corrispettivo extra-canone, in base ai prezzi unitari dei listini di riferimento (di cui al successivo art 8.3, al netto del ribasso offerto).

In particolare rientrano nelle attività extra-canone:

- tutti gli interventi di ripristino o manutenzione a guasto (inclusi materiali e manodopera) volti al ripristino della normale funzionalità degli impianti e degli immobili;
- tutti quegli interventi (inclusi materiali e manodopera) non prevedibili al momento dell'avvio della gara, ma divenuti necessari per adeguamenti normativi, nuove esigenze e necessità sopravvenute, o casi in cui l'intervento si renda opportuno per una migliore fruizione dell'edificio.

Per quanto riguarda gli **interventi su guasto**, valgono le stesse indicazioni previste per il pronto intervento in generale, di cui ai paragrafi precedenti.

Per la consuntivazione degli interventi extra-canone, sarà utilizzato il Listino *"Prezziario Regionale delle Opere Pubbliche – Regione Lombardia"* in vigore al momento dell'approvazione, come meglio precisato al successivo punto 8.3.

Per tali attività extra-canone la Committente ha previsto un **plafond massimo di spesa di € 559.207,60 €** (oltre Iva) per la durata del contratto inclusa l'eventuale opzione di rinnovo per 12 mesi.

a. MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEGLI INTERVENTI EXTRA-CANONE:

Gli interventi extra-canone vengono effettuati a seguito di una specifica approvazione da parte della Committente dietro richiesta motivata del Fornitore che segnalerà le cause e le necessità dell'intervento extra-canone. Su richiesta della Committente il Fornitore dovrà procedere, entro il termine massimo di 5



giorni naturali e consecutivi, alla redazione del relativo preventivo dettagliato sulla base dei Listini contrattuali specificando i costi dell'intervento ed i tempi di attuazione previsti.

Il Fornitore dovrà attendere la formale autorizzazione a procedere da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto che indicherà anche le date di inizio e fine lavori, attivando l'intervento entro i termini indicati nell'autorizzazione.

Eseguite le attività, il Fornitore dovrà dare comunicazione dell'avvenuto completamento dell'intervento e, dopo le opportune verifiche e il benestare da parte della Committente, potrà emettere fattura e aggiornare il relativo sistema informativo. Gli oneri relativi a sopralluoghi/rilievi necessari per la formulazione di preventivi sono a carico del Fornitore.

b. AUTORIZZAZIONE E CONTABILIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ EXTRA-CANONE

Come sopra specificato, le attività coperte dal canone (Categoria A del presente Capitolato) non necessitano di ulteriori approvazioni e formalizzazioni.

Gli interventi extra-canone sono invece effettuati a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal personale della Committente (nel rispetto dei livelli di autorizzazione stabiliti dalla Committente ed indicati nel Verbale di consegna) o dal direttore dell'esecuzione;
- segnalazione/proposta del Fornitore;

Per quanto attiene agli interventi extra-canone, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso e comunicare un preventivo di spesa alla Committente entro i termini di tempo pattuiti.

La preventivazione deve avvenire sempre a misura utilizzando i parametri offerti in sede di gara e cioè i prezzi dei servizi predefiniti e i listini di riferimento al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Qualora la Committente, attraverso il suo direttore dell'esecuzione del contratto, intenda accettare l'intervento e il relativo preventivo, lo approva, per tramite di un atto scritto (lettera o e-mail) inviandone quindi comunicazione formale al Fornitore, eventualmente restituendo copia del preventivo debitamente firmato per accettazione.

Tale documento costituisce, pertanto, il costo dell'attività che, salvo espressa specifica del direttore dell'esecuzione, viene gestita a corpo. Solo dopo aver ricevuto la formale approvazione dell'intervento, il Fornitore potrà procedere con l'esecuzione dell'intervento.

È compito del Direttore dell'esecuzione del contratto valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento.

Qualora il Direttore dell'esecuzione del contratto decida di non dar corso agli interventi, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, è tenuto a formalizzare al fornitore la mancata approvazione tramite un atto scritto (lettera o e-mail).

La Committente, in ogni caso, per l'esecuzione di interventi extra-canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore, fatta eccezione per gli interventi classificati come indifferibili.



Una volta terminato l'intervento, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica dell'intervento stesso riportando almeno le seguenti informazioni:

- a) descrizione sintetica dell'intervento;
- b) data e ora di inizio e di fine intervento;
- c) ore di manodopera impiegate, quantità di materiali utilizzati e importo complessivo oppure quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi e relativo importo complessivo;
- d) eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata da entrambi (Fornitore e direttore esecuzione) come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

Le attività extra-canone sono remunerate applicando i prezzi unitari dei servizi predefiniti e/o i Listini di cui al successivo articolo, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di gara.

Per tutti gli interventi extra-canone, il Fornitore deve garantire, con l'ausilio del servizio informativo di cui al precedente articolo, la corretta contabilizzazione degli interventi.

c. LISTINI DI RIFERIMENTO PER LA CONSUNTIVAZIONE DEGLI IMPORTI EXTRA-CANONE

Come già indicato al punto 8, tutte le **attività extra-canone** devono essere gestite con il Listino *"Prezziario Regionale delle Opere Pubbliche – Regione Lombardia"* in vigore al momento dell'approvazione dell'intervento.

Sui prezzi di tale listino verrà applicato il ribasso offerto dal concorrente in fase di gara, al fine di utilizzarlo per la consuntivazione degli interventi extra-canone per tutta la durata contrattuale.

Si precisa che il corrispettivo delle attività extra-canone sarà determinato come di seguito indicato:

1. in primo luogo, ove presente, viene applicato il corrispettivo per "opera compiuta" previsto nel "Prezziario Regionale delle Opere Pubbliche – Regione Lombardia", al netto del ribasso offerto in sede di gara;
2. solo nel caso in cui non fosse presente nel "Prezziario Regionale delle Opere Pubbliche – Regione Lombardia" il corrispettivo per "opera compiuta", il corrispettivo dell'intervento è determinato sommando il costo della mano d'opera necessaria per la posa, calcolato secondo quanto previsto al successivo paragrafo "Calcolo costo manodopera", al costo di acquisto del materiale/ricambio/componente utilizzato, come riportato nella relativa fattura, incrementato del 5%. Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari vanno compensati con i prezzi indicati nel Prezziario Regionale al netto del ribasso offerto in sede di gara.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'intervento ad opera del Direttore dell'esecuzione, al netto del ribasso offerto. Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni, solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Per materiali non presenti in suddetto Prezziario, dietro presentazione di regolare fattura (per spese preventivamente approvate dal Direttore dell'esecuzione), verrà riconosciuta al Fornitore una maggiorazione del 5% sul prezzo effettivo.



Calcolo costo manodopera

Relativamente agli interventi non presenti come opera compiuta nei listini di riferimento, per la fatturazione della sola manodopera, il corrispettivo sarà composto dal costo della manodopera ufficiale, **rilevabile dal CCNL applicato ai dipendenti del Fornitore** (cioè alla contrattazione collettiva in vigore al momento della definizione dell'ordine) o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative vigenti, cui si aggiunge forfettariamente un importo percentuale pari **al 27%** afferente alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%).

9 MODALITÀ OPERATIVE E POLIZZA ASSICURATIVA

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività:

- dovrà attenersi alle direttive operative della Committente,
- eseguire esclusivamente quelle prestazioni disposte in conformità al presente Documento.

Il Fornitore dovrà assicurare che le attrezzature e le macchine impiegate:

- siano usate e mantenute in modo da evitare accidentali versamenti al suolo o altre situazioni di pericolo per l'ambiente;
- arrechino il minore disturbo sonoro al personale della Committente eventualmente presente in loco.

Il Fornitore, nell'ambito del servizio, dovrà inoltre provvedere alla protezione, con teli o carta, di tutte le parti che possono sporcarsi durante l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, nonché allo sgombero, ad attività ultimate, di ogni opera provvisoria, materiali, residui, detriti e rifiuti in genere e dovrà provvedere alle pulizie delle aree di lavoro sporcate durante le attività e gli interventi.

Tutti i servizi richiesti dovranno essere erogati nel pieno rispetto delle direttive in essere all'interno dei locali della Committente e nel rispetto dei vincoli logistici comunicati, ovvero nel tassativo rispetto delle disposizioni comunicate dalla Committente.

Il Fornitore dovrà stipulare con primaria compagnia d'assicurazione una **polizza assicurativa RCT/O** a copertura dei danni materiali e diretti verso terzi (compresa la stazione appaltante) in conseguenza di eventi causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le attività oggetto dell'appalto aggiudicato e in relazione agli impegni assunti per contratto con la Stazione Appaltante. La polizza dovrà prevedere:

- Massimale minimo RCT: € 5.000.000,00 unico
- Massimale minimo RCO per persona danneggiata: € 2.500.000,00

In caso di presenza di franchigia, quest'ultima non potrà essere opposta ai terzi danneggiati.

Inoltre la polizza dovrà prevedere apposita estensione alla garanzia Postuma di almeno 12 mesi volta a coprire la responsabilità civile derivante all'Assicurato, ai sensi di legge, nella sua qualità di installatore, manutentore o riparatore per i danni cagionati a terzi (compresi i committenti) dalle cose installate, riparate o sottoposte a manutenzione, dopo l'ultimazione dei lavori stessi.

La Committente si riserva di apportare modifiche, alle modalità di esecuzioni delle prestazioni, dandone congruo preavviso al Fornitore. Le modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste anche su proposta dello stesso Fornitore.



Inoltre la Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla Committente a supporto della gestione delle attività.

10 PERSONALE DEL FORNITORE

Nell'ambito delle attività descritte negli articoli 7 e 8 e comunque entro 15 gg dalla stipula del contratto Il Fornitore dovrà anticipare alla Committente l'elenco di tutto il personale operante, completo di: dati anagrafici, numero di matricola, numero della tessera di riconoscimento aziendale, copia del documento di identità o del permesso di soggiorno, copia del LUL e/o UNILAV, certificato di idoneità sanitaria predisposta dal medico competente incaricato, copia dell'attestato di partecipazione ai corsi di formazione in materia di sicurezza (D. Lgs. n. 81/08), dichiarazione di avvenuta consegna dei DPI, attestazioni, certificati e patentini abilitativi per le attività in cui sono previsti dalla Legge per gli impianti elettrici, e tutte le certificazioni previste al paragrafo 8.1, per la relativa approvazione da parte della Committente.

Si ricorda che tale documentazione sarà parte integrante del Verbale di Consegna.

In caso di variazione/sostituzione di personale, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione per la relativa approvazione da parte della Committente, trasmettendo i relativi dati, tempestivamente, e comunque non oltre il giorno lavorativo precedente l'effettiva entrata in servizio della nuova risorsa. La risorsa sostitutiva dovrà avere i medesimi requisiti previsti da contratto per la risorsa sostituita.

Le divise di lavoro utilizzate dovranno essere dei medesimi colori e modello per tutti gli operai impiegati nell'appalto (appaltatori ed eventuali subappaltatori).

Ogni operatore del Fornitore, dovrà essere munito di tesserino di identificazione con fotografia, ben visibile. Il Fornitore dovrà adottare, nell'espletamento dei servizi, procedimenti e cautele di qualsiasi genere, atti a garantire l'incolumità degli addetti e di terzi, nonché ad evitare danni ai beni della Committente, osservando le disposizioni previste dalla normativa vigente. Il personale dovrà attenersi scrupolosamente alle direttive in essere all'interno dei locali della Committente e rispettare i vincoli logistici comunicati dalla medesima.

Il personale dovrà in particolare essere adeguatamente assicurato contro i pericoli di morte, infortunio e danni a terzi, e dovrà essere reso edotto sia dei rischi specifici che delle misure di prevenzione e di emergenza connessi con l'esecuzione del servizio. La Committente si riserva, pertanto, il diritto di verificare il rispetto delle norme poste a presidio della sicurezza dei lavoratori.

Si evidenzia che nessun rapporto di lavoro viene a stabilirsi tra la Committente e gli operatori addetti al servizio, in quanto questi ultimi sono alle esclusive dipendenze dell'impresa e le loro prestazioni sono compiute sotto l'esclusiva responsabilità ed a totale rischio di questa.

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte, gli addetti operanti presso la Committente devono osservare un contegno improntato alla massima correttezza, riservatezza ed irrepreensibilità e possedere requisiti personali quali puntualità, discrezione, cortesia e flessibilità ed attenersi a quanto descritto nel presente paragrafo.

Inoltre tali addetti dovranno:

- non visionare documenti in arrivo o in partenza, non divulgare notizie in merito a dati e informazioni di cui sono venuti a conoscenza in relazione allo svolgimento dell'attività;



- non comunicare in alcun modo, a persona non qualificata ad averne conoscenza, documenti o informazioni che non siano di dominio pubblico;
- non avere rapporti di alcuna natura e non comunicare informazioni tecniche con i dipendenti della Committente diversi dal personale incaricato alla gestione tecnica del contratto.

È facoltà della Committente chiedere al Fornitore la sostituzione del personale che, a giudizio insindacabile della stessa, abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

11 REFERENTE DEL FORNITORE E STRUMENTI DI COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ

Il Fornitore dovrà nominare un Referente del contratto (che dovrà essere un Tecnico abilitato con almeno 5 anni di esperienza in mansioni di coordinatore operativo) che dovrà garantire la corretta esecuzione delle prestazioni con riferimento a tutte le sedi.

L'eventuale sostituto del Referente del Fornitore dovrà essere in possesso delle medesime qualifiche professionali.

Il Fornitore dovrà procedere alla individuazione di uno o più sostituiti del Referente del Fornitore in possesso delle medesime qualifiche in maniera tale da garantire una copertura in sostituzione del Referente nominato. Il referente dovrà essere presente nelle sedi o in alternativa in modalità da remoto per riunioni operative o di coordinamento entro due ore dalla chiamata da parte della Committente.

Il Referente sarà l'esclusivo responsabile:

- della gestione dei rapporti con la Committente; dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi in conformità con le specifiche e le procedure previste nel documento e/o richieste al Referente dalla Committente;
- del coordinamento di tutte le attività e delle maestranze impiegate;
- dell'attuazione delle eventuali richieste di modifica dei servizi prestati e delle eventuali richieste al ricorrere di situazioni di urgenza/emergenza;
- del monitoraggio periodico della qualità del servizio erogato; della consegna alla Committente dei report di monitoraggio previsti;
- dell'aggiornamento degli elenchi del personale, e relativa documentazione, da autorizzare all'accesso c/o le sedi della Committente.

Costituirà altresì onere del Referente la partecipazione, a seguito di esplicita richiesta della Committente, ad incontri per monitorare lo stato di avanzamento dei servizi e delle attività allo scopo di fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento di erogazione dei servizi e di condividere ogni azione correttiva che si renda necessaria per il rispetto dei tempi e degli obiettivi di qualità previsti.

Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienze (anche telefoniche) fatte in contraddittorio con il Referente dovranno intendersi rese direttamente al Fornitore.

12 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

In aggiunta agli oneri altrove specificati, sono a carico del Fornitore:



- l'ottenimento delle autorizzazioni comunali per l'esecuzione delle attività a canone e/o di manutenzione ordinaria e extra-canone (es. occupazione suolo pubblico per gli interventi manutentivi sugli apparati presenti nella facciate esterne delle sedi oggetto dell'appalto);
- le opere di derivazione dalle prese fisse per l'uso di acqua e di energia elettrica, salvo accordi particolari da prendersi di volta in volta con il Committente;
- gli oneri per lo smaltimento dei materiali di risulta e oneri di scarica.

13 ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

14.1 Informazione e formazione dei lavoratori e DPI

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08 e s.m.i.) dovrà provvedere affinché tutto il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela dell'ambiente; dovrà dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione Individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, ecc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente capitolato.

14.2 Informazione sui rischi specifici

La Committente, oltre a quanto già indicato nel "Documento generale per la gestione della sicurezza e suoi allegati" potrà attraverso persona idonea (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, o Responsabile del Procedimento, o Direttore dell'esecuzione o altri espressamente incaricati), fornire preventivamente al Fornitore specifiche e dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare, al fine di consentire al Fornitore stesso l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza più idonee.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri addetti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

La Stazione Appaltante, al fine di fornire informazione sui rischi, fornisce con la documentazione di gara il "**Documento generale per la gestione della sicurezza e suoi allegati**".

La Committente, inoltre, nel corso dell'esecuzione dell'appalto si riserverà la facoltà di redigere documenti integrativi determinati dalla più specifica analisi delle singole attività da eseguire e che tengano conto della complessità dell'intervento in termini di potenziali rischi interferenziali e rischi particolari, quali: il verbale di coordinamento attività, per le attività di cui al Titolo I, e singoli PSC specifici.

14.3 Piano operativo di sicurezza (POS) e Documento di valutazione dei rischi (DVR)

Al Fornitore è richiesto di predisporre:

- un Piano Operativo della Sicurezza (POS) per le attività rientranti nel Titolo IV del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. di carattere generale, quali regole comportamentali fondamentali di sicurezza e salute che dovranno essere seguite dalle imprese esecutrici incaricate delle manutenzioni, redatto sulla base delle indicazioni del PSC di carattere generale fornito dalla Stazione appaltante;



- un Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per le attività rientranti nel Titolo I del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. di carattere generale, redatto da ogni impresa esecutrice che svolge interventi manutentivi ed in riferimento alle specifiche attività lavorative in contratto.

A questi documenti iniziali di base si affiancheranno ulteriori documenti integrativi e POS specifici nel caso di attività complesse in termini di potenziali rischi interferenziali e rischi particolari.

Copia del POS e del DVR dovranno essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Responsabile del Procedimento/Direttore dell'Esecuzione entro 15 giorni naturali dalla sottoscrizione del contratto e comunque prima dell'inizio delle attività.

14 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI

Nel presente paragrafo sono descritti i livelli di servizio (SLA) che il Fornitore dovrà obbligatoriamente rispettare nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti nel presente Capitolato Tecnico.

Per ciascuno di tali parametri è stabilito un valore target al superamento del quale scatta il meccanismo di applicazione delle penali nelle modalità riportate di seguito.

Qualora in sede di offerta il Fornitore offrisse dei termini migliorativi degli SLA indicati, questi verranno aggiornati in sede di contratto e si farà riferimento agli SLA aggiornati per l'applicazione delle penali.

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA, fatto salvo l'eventuale risarcimento del maggior danno subito, la Committente, oltre ai casi previsti dalla normativa vigente, si riserva la facoltà di applicare le penali indicate nella tabella seguente:

Ambito	SLA	Inadempimento	Importo della penale
Presenza in consegna	30 gg. dalla sottoscrizione del contratto per il verbale di consegna	Ritardo nella redazione e sottoscrizione del verbale di presa in consegna degli immobili e degli impianti	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
Riconsegna: Affiancamento nuovo fornitore	30 gg. prima della terminazione dei servizi	Mancata presenza in occasione dell'attività di affiancamento	€ 100,00 per ogni giorno di mancato affiancamento
Consegna Piano degli Interventi	Entro il termine massimo di 60 gg dall'affidamento del servizio	Ritardo nella consegna del Piano degli interventi	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
Interventi di manutenzione a guasto /riparativa (a canone o extra-canone)	Preventivo entro 5 giorni naturali consecutivi dalla richiesta	Mancato rispetto dei tempi per l'emissione del preventivo	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
	Esecuzione dell'intervento entro il termine indicato nel preventivo	Ritardo nei tempi di esecuzione dell'intervento indicati nel preventivo	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo



Ambito	SLA	Inadempimento	Importo della penale
Dotazioni del personale	Utilizzo divisa, DPI, dotazioni di misurazione, cartellino aziendale	Mancato utilizzo di divise e DPI	€ 50,00 per ogni mancato utilizzo di divise e DPI
Tempi di intervento su chiamata	Sopralluoghi su richieste per interventi di emergenza o con priorità alta, (indifferibili): - 45' per tutte le sedi	Ritardo nei sopralluoghi	€ 200,00 per ogni ora di ritardo
	Richieste per interventi con priorità media o bassa(per tutte le sedi): - 8 ore lavorative	Ritardo nei sopralluoghi	€ 50,00 per ogni ora di ritardo
Reperibilità	24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno al di fuori del normale orario di lavoro	Mancato rispetto degli orari di reperibilità, mancata risposta, mancata uscita reperibile	€ 100,00 per ogni singolo mancato rispetto degli orari di reperibilità (ora di decadenza del servizio), mancata risposta, mancata uscita reperibile
Manutenzione programmata	Attività e tempistiche descritte nell'Allegato A e nel Piano degli interventi	Ritardo nell'esecuzione delle attività pianificate e programmate	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
Reportistica mensile degli interventi effettuati	Entro il giorno 10 (dieci) di ciascun mese successivo a quello cui detto report	Ritardo nell'aggiornamento e messa a disposizione del report mensile	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'aggiornamento e messa a disposizione del report
POS	Aggiornamento e consegna POS entro 15 giorni dalla consegna del DUVRI	Ritardo nella redazione e consegna del POS	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo nella redazione e consegna del POS

15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In considerazione della particolare natura ed importanza dei servizi affidati al Fornitore descritti nel presente Capitolato Tecnico, la Committente, oltre quanto riportato nello Schema di contratto, riterrà il Fornitore nel complesso delle sue attività altresì gravemente mancante e quindi possibile di risoluzione, previa formale diffida nelle forme di legge, nei casi indicati di seguito:

- Mancanze gravi nel funzionamento degli impianti, riscontrate sino a tre volte nel corso dell'anno e regolarmente contestate dalla Committente senza che il Fornitore si sia attivato per la risoluzione della problematica;
- Sospensione totale del funzionamento di un impianto centralizzato (es. riscaldamento e condizionamento, rete elettrica normale) per un periodo che raggiunga le 72 ore consecutive;



innovazione e ricerca

- In caso di mancata garanzia della presenza e disponibilità del personale e dei profili richiesti nel capitolato per assicurare la continuità e l'efficienza nella conduzione e manutenzione degli impianti stessi, e qualora ciò venga rilevato previa contestazione formale scritta al Fornitore per almeno 5 volte dalla stipula del contratto;
- In caso di prolungata e ingiustificata sospensione dell'assistenza e/o gravi reiterati ritardi, negligenza ed imperizia, negli interventi oggetto dell'appalto e quando venga compromessa la loro tempestiva esecuzione e la buona riuscita e che ciò venga rilevato previa contestazione formale;
- L'erogazione dei servizi abbia inizio con un ritardo superiore ai 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna;
- L'aggiudicatario non si presenti per la firma del verbale di avvio dell'esecuzione nel giorno fissato e comunicato.

ALLEGATI AL CAPITOLATO

- Attività di manutenzione programmata - Allegato A*
- Anagrafica tecnica – Allegato B*

*Gli allegati A e B verranno consegnati agli Operatori economici interessati in occasione del sopralluogo.