



**CAPITOLATO TECNICO PER LA CONCLUSIONE DI
CONVENZIONE QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI PULIZIE E PRESTAZIONI ACCESSORIE
DEGLI IMMOBILI E DELLE AREE DELLE
AMMINISTRAZIONI SITUATE NEL TERRITORIO
DELLA REGIONE TOSCANA**

INDICE GENERALE

| | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' | 3 |
| 1.1 | PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' ORDINARIE, INTEGRATIVE ED AGGIUNTIVE DEL SERVIZIO PRINCIPALE..... | 3 |
| 1.2 | PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' A RICHIESTA | 3 |
| 2. | SERVIZI DI GOVERNO..... | 5 |
| 2.1 | PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLA ATTIVITA' | 5 |
| 2.2 | GESTIONE ORDINI ATTIVITA' A RICHIESTA | 6 |
| 2.3 | GESTIONE ANAGRAFICA DEI LOCALI | 6 |
| 2.4 | GESTIONE DEL CALL CENTER..... | 7 |
| 3. | SERVIZIO PRINCIPALE | 11 |
| 3.1 | SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE | 11 |
| 3.2 | SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE..... | 24 |
| 4. | SERVIZI ACCESSORI..... | 31 |
| 4.1 | FORNITURA MATERIALE IGIENICO-SANITARIO | 31 |
| 5. | PREZZI DEI SERVIZI | 32 |
| 5.1 | PREZZI PREDEFINTI DEI SERVIZI..... | 32 |
| 5.2 | LISTINI DEI PREZZI PER LE ATTIVITA' A RICHIESTA | 32 |
| 5.3 | CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI ACCESSORI..... | 32 |
| 6. | SISTEMA DELLE PENALITA' | 34 |
| 6.1 | PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO | 34 |
| 6.2 | ALTRE PENALI..... | 34 |
| 7. | VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO..... | 37 |
| 7.1 | CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO PRINCIPALE DI PULIZIA | 37 |
| 7.2 | CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE | 39 |
| 8. | LOGISTICA | 40 |

1. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi.

Le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere classificate nelle seguenti tipologie :

- Attività ordinarie, integrative ed aggiuntive facenti parte del servizi principale
- Attività a richiesta

1.1 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' ORDINARIE, INTEGRATIVE ED AGGIUNTIVE DEL SERVIZIO PRINCIPALE

Le attività ordinarie facenti parte del servizio principale sono quelle formalizzate nel Piano dettagliato degli interventi (PDI), approvato dall'Amministrazione e pianificate all'interno del Piano Operativo delle attività (rif. Paragrafo 2.1.1) in accordo con il Supervisore. Pertanto tali attività diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore.

1.2 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' A RICHIESTA

Le attività a richiesta vengono effettuate solamente a seguito di :

- Segnalazione/richiesta effettuata dal Supervisore
- Segnalazione/proposta del fornitore

Per quanto attiene le attività a richiesta, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso.

A tal fine il fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa sotto forma di proposta di Ordine di attività – rif. Allegato 5 al capitolato tecnico- compilato dal medesimo fornitore al fine di facilitare la stessa Amministrazione

Il preventivo contenuto nella proposta di Ordine di attività deve essere redatto utilizzando i prezzi di listino ed i prezzi della manodopera al netto dei ribassi offerti

Eventuali noli di attrezzature/macchinari vanno compensati con i prezzi indicati nei listini DEI al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di attività così come compilato dal fornitore è tenuta immediatamente a verificare se gli oneri economici derivanti dall'Ordine di attività possa far fronte con l'importo a consumo (ICS) stanziato nell'ordinativo principale/contratto attuativo della convenzione per le attività compensate con un corrispettivo extra canone.

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva mediante sottoscrizione , l'Ordine di attività così come redatto dal fornitore e lo invia al medesimo. Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria , l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto aggiuntivo all'OPF di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del fornitore e ad inviare conseguentemente l'Ordine di attività

E' compito del Supervisore valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto , alla luce delle diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene rispetto all'elenco delle priorità già in essere) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento approvando l'Ordine di attività così come proposto dal fornitore ed inviandolo

sottoscritto per accettazione.

Gli Ordini di attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle attività a richiesta compensate extra canone.

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

Per le attività classificate come "indifferibili" non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'Ordine di attività deve essere redatto dal fornitore a seguito di consuntivo calcolato come sopra.

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

2. SERVIZI DI GOVERNO

I servizi di governo sono i seguenti:

1. Pianificazione e programmazione delle attività
2. Gestione ordini di Attività a richiesta
3. Anagrafica locali
4. Gestione Call center.

2.1 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLA ATTIVITA'

Nell'ambito di ciascun OPF , il Fornitore deve opportunamente programmare le attività operative dei servizi attivati (schedulazione temporale delle singole attività previste) con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle attività in corso di esecuzione e che devono essere eseguite nel periodo di riferimento e della verifica delle stesse

Il Gestore del servizio, per conto del fornitore deve quindi provvedere ad organizzare l'esecuzione delle attività relativi ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA) – rif. Paragrafo 2.1.1 – e, su richiesta della singola Amministrazione contraente, a darne riscontro periodico attraverso l'eventuale redazione del Verbale di controllo – Rif. Paragrafo 2.1.2 -.

2.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITA'

Nella redazione del Programma Operativo delle Attività, il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Supervisore per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività dell'Amministrazione, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il primo POA deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'OPF.

Il POA consiste nella schedulazione con rappresentazione grafica di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento quali:

- Attività ordinarie, integrative ed aggiuntive previsto nel PDI
- Attività a richiesta inseribili nel POA ovvero quelle autorizzate dal Supervisore con Ordini di attività, la cui esecuzione è programmata nel periodo di riferimento del POA
-

Il POA consiste in un elaborato bimestrale effettuato con la dovuta frequenza , inserendo quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato.

Il Programma si intende approvato , con il criterio del silenzio-assenso , trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Supervisore

La consegna bimestrale deve essere effettuata via e-mail, via fax, brevi manu e/o secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta tecnica.

2.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedulate nel POA su richiesta della singola Amministrazione contraente, può risultare in un apposito “ Verbale di controllo “ predisposto mensilmente dal Fornitore

consegnato entro i primi 3 (tre) giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Supervisore.

Se richiesto, il Verbale di controllo consiste in un elaborato mensile su base giornaliera che si ottiene integrando il PDI con lo stato di avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente. E' compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di controllo a seguito delle attività eseguite anche in considerazione di eventuali verifiche che il Supervisore ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

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

2.1.3 MODALITA' DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve intendersi compreso nel canone annuo dei servizi operativi attivati

2.2 GESTIONE ORDINI ATTIVITA' A RICHIESTA

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività a richiesta che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra canone.

2.2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione degli Ordini di attività (ODA)
- monitoraggio del livello di erosione dell'importo a consumo (ICS)
-

Il Gestore del servizio deve predisporre gli ODA secondo il processo descritto al paragrafo 1.2 Gli ODA consentano, a fine periodo, la fatturazione delle attività a richiesta.

E' compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'importo a consumo (ICS) eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'OPF e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamento di un importo pari almeno al valore dell'attività tramite Atto aggiuntivo

2.2.2 MODALITA' DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve intendersi compreso nell'importo totale del contratto.

2.3 GESTIONE ANAGRAFICA DEI LOCALI

Il servizio comprende la realizzazione e/o aggiornamento dell'anagrafica locali e relativa gestione nella fase di esecuzione del contratto. Resta inteso che, al termine del rapporto contrattuale, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà delle Amministrazioni contraenti.

A tal fine, in sede di progetto/offerta, il Fornitore dovrà specificare le modalità con le quali i dati verranno messi definitivamente a disposizione delle Amministrazioni contraenti al termine del contratto. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione per la gestione delle anagrafiche locali, un sistema informatico sviluppato sulla base delle indicazioni fornite al successivo punto accessibile ai Referenti delle Amministrazioni contraenti .

2.3.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà prevedere:

- Acquisizione dati (consistenza patrimoniale, suddivisione degli spazi in piani e locali, aree di rischio, destinazioni d'uso , aree esterne, tipologia e consistenza delle superfici vetrate e relativi infissi,ecc)
- Verifica dati acquisiti anche attraverso l'effettuazione di sopralluoghi e rilievi
- Aggiornamento periodico dati inserita a sistema , secondo periodicità stabilita nel “verbale di avvio “

Nella codifica dei locali, il Fornitore dovrà seguire le indicazioni delle singole Amministrazioni contraenti e, ove presenti, utilizzare le codifiche in essere.

Per le Amministrazioni contraenti che hanno già sviluppato un sistema di gestione informatizzata delle anagrafiche locali, il Fornitore dovrà assicurare un flusso informativo in grado di alimentare i dati già presenti sul predetto sistema, impostato e gestito secondo le specifiche tecniche aziendali.

Eventuali scostamenti fra i dati rilevati e quelli forniti dalle Amministrazioni contraenti, ovvero variazioni in corso di esecuzione, dovranno essere oggetto di specifica verifica in contraddittorio ai fini della definitiva validazione. Finchè non sia intervenuta una validazione, il dato rilevante ai fini della contabilizzazione sarà quello fornito dalle Amministrazioni contraenti

2.3.2 GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore dovrà implementare un efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi sia da parte dell'amministrazione contraente, sia da parte del medesimo.

Con tale strumento informatico dovranno essere gestiti tutti i flussi informativi dei servizi erogati in modo da garantire la pronta fruibilità e disponibilità di dati e informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle varie fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Le funzionalità che il Fornitore dovrà garantire con la implementazione del sistema informativo si possono così riassumere :

- Favorire la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente attraverso una condivisione delle informazioni;
- Garantire il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dal Fornitore
- Consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore
- Consentire il controllo del budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore

Tale sistema deve essere reso accessibile all'Amministrazione contraente per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura e costantemente implementato per tutta la durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi.

2.3.3 MODALITA' DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve intendersi compreso nel canone annuo dei servizi operativi attivati.

2.4 GESTIONE DEL CALL CENTER

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni , mediante un Call center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi tramite contratti attuativi e atti aggiuntivi

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio di erogazione dei servizi di cui al contratto attuativo. In caso di ritardo e/o mancata attivazione del presente servizio si applica la penale riportata al successivo paragrafo 6.

I servizi erogati tramite call center devono comprendere le seguenti attività:

- gestione delle chiamate
- tracking delle richieste

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di verbale

di consegna devono accedere ai servizi mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal fornitore e di seguito indicati :

- Numero verde dedicato
- Numero fax dedicato
- E-mail

2.4.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza

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

- a) Richieste di intervento
- b) Ricezione ordini di attività
- c) Chiarimenti su invio e formalizzazione ordini di attività
- d) Chiarimenti e informazioni sui servizi attivati
- e) Informazione sullo stato delle richieste e delle rispettive attività
- f) Solleciti
- g) Reclami
- h)

Il Call center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il servizio di pulizia dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di operatività su richiesta dell'Amministrazione, è possibile l'attivazione del call center anche in orari diversi a quelli sopra indicati.

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

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

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

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento di cui al punto a) , l'operatore del Call center definisce il livello di urgenza dell'intervento e, in relazione al livello di priorità, il fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo)

| Livello di priorità | Descrizione | tempo di sopralluogo |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Emergenza | tempo di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività | il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata |
| Urgenza | Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative | il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata |
| nessuna emergenza o urgenza | tutti gli altri casi | il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata |

Successivamente il sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo

stimato per l'inizio dell'esecuzione delle attività, l'attività che è necessario effettuare può essere classificata come :

| Programmabilità dell'attività | Tempo di inizio esecuzione |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| indifferibile | da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal supervisore atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività svolta |
| programmabilità a breve termine | le attività devono essere effettuate in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo |
| programmabilità a medio termine | le attività devono essere effettuate in un arco temporale compreso fra 6 e 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo |
| programmabilità a lungo termine | le attività devono essere effettuate in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo |

Sempre in caso di chiamate per cui sia richiesta un'attività (tipo "a" richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, una proposta di ordine di attività che diviene il documento operativo per la gestione delle attività come previsto al precedente paragrafo 1.2

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza ed urgenza, e per la proposta di ordine di attività si applicano le penali di cui al successivo paragrafo 6.

2.4.2 TRACKING RICHIESTE

Il Fornitore deve tenere traccia di tutte le interazioni verso il Call center , attraverso un qualunque canale di accesso con assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie sopra richiamate (a,b,c,d,e,f,g)

Anche nel caso di richieste pervenute sia fax o via e-mail deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di erogazione dei servizi, e quindi le priorità decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla ricezione della chiamata.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dell'orario di servizio deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata

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

| Tipologia di chiamata | Campi di informazione da registrare |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) Richieste di intervento | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della richiesta - Motivo della richiesta - Richiedente (nome, cognome e recapito |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>telefonico) anche se la segnalazione è effettuata da personale del fornitore</p> <ul style="list-style-type: none"> - N. contratto attuativo di riferimento - Edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività - Stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, ecc..) - Tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività - Livello di priorità numero progressivo assegnato alla richiesta |
| b) Ricezione ordini di attività | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora di ricezione dell'ordine - Numero progressivo della richiesta di attività a cui è associato l'ordine pervenuto |
| c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli ordini di attività | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della chiamata - Nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento |
| d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della chiamata - Nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione |
| e) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della chiamata - Nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento - Numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato |
| f) Solleciti | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della chiamata - Nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito - Numero progressivo dell'attività sollecitata |
| g) Reclami | <ul style="list-style-type: none"> - Data e ora della chiamata - Nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo - Motivo del reclamo |

2.4.3 MODALITA' DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per il servizio deve intendersi compreso nel canone annuo dei servizi operativi attivati.

3. SERVIZIO PRINCIPALE

Il servizio principale oggetto dell'appalto è costituito dal :

- servizio di pulizia ed igiene ambientale
- servizio di disinfestazione
-

È consentita l'adesione al servizio di disinfestazione esclusivamente se si aderisce anche al servizio di pulizia ed igiene ambientale.

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei successivi paragrafi, vengono definite le modalità di esecuzione ed i corrispettivi del servizio sottoforma di Canone mensile o di corrispettivo Extra Canone.

3.1 SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Il presente servizio consiste nella pulizia degli ambienti e degli arredi, da effettuarsi con cadenza variabile tra una o più volte al giorno a settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, ecc in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate – rif. Paragrafo 3.1.5.

Il predetto servizio deve essere eseguito secondo le disposizioni di seguito riportate, nel rispetto degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Le attività del servizio sono suddivise in :

Attività Ordinarie : compensate attraverso la corresponsione di un Canone, relative alla pulizia di Aree omogenee di seguito riportato, da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni di seguito riportate;

Attività Integrative : compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, richiesto dall'Amministrazione per particolari esigenze;

Attività Aggiuntive : compensate attraverso la corresponsione di un Canone , eventualmente ordinate dal Committente, relative ad attività specifiche non comprese tra le Attività ordinarie ma da effettuarsi con una determinata periodicità minimo semestrale;

Attività a richiesta: compensate attraverso un corrispettivo Extra Canone, costituite da attività non programmabili che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

3.1.1 ATTIVITA' ORDINARIE

In fase di definizione del PDI, le Amministrazioni devono scegliere lo standard di pulizia tra i tre previsti, denominato **standard, intermedio e alto** come specificato al paragrafo 3.1.5

Ad ogni standard corrispondono una serie di attività e frequenze di esecuzione diversificate per aree omogenee

Le Amministrazioni sono libere di scegliere lo standard più idoneo alle loro esigenze, fatta salva la possibilità di personalizzare gli standard per particolari esigenze, aumentando le frequenze delle attività già previste e introducendo nuove attività, utilizzando le Attività Integrative e le Attività Aggiuntive; non è consentita invece, la diminuzione delle attività e delle frequenze.

Gli standard sono combinabili fra loro anche per lo stesso immobile.

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite nel successivo Paragrafo 3.1.5 le attività pianificate e le relative frequenze.

Nella tabella seguente vengono individuate aree omogenee e gli ambienti che comprendono:

| Unità Tipologiche | Destinazione d'uso |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Area tipo 1 ad uso ufficio | Uffici, sale riunioni e biblioteche |
| | Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali) |
| Area di tipo 2 Aree Tecniche | Depositi, ripostigli, archivi morti, scantinati |
| | Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali) |
| Aree di tipo 3 esterne scoperte (non a verde) | Marciapiedi, cortili, piazzali, parcheggi, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne, terrazzi di copertura |
| | Porticati, balconi e terrazzi al piano |
| Area di tipo 4 Servizi igienici | (Bagni e antibagni) |
| Area di tipo 5 Palestre | |

Per eventuali altre tipologie di ambienti presenti nell'immobile, ma non previste nelle schede tecniche, l'Amministrazione può procedere in analogia scegliendo la scheda tecnica dell'ambiente assimilabile.

3.1.2 ATTIVITA' INTEGRATIVE

La singola Amministrazione, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere attività Integrative (vedi tabelle paragrafo 3.1.5) ovvero specifiche attività già previste tra le Attività ordinarie, per le quali si richiede un incremento di frequenza stessa. Le maggiori frequenze richieste sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 3.1.6

3.1.3 ATTIVITA' AGGIUNTIVE

La singola Amministrazione ha la possibilità di richiedere Attività aggiuntive , ovvero attività periodiche, non comprese fra quelle di cui alla citata(di cui all'allegato 1 “ *Elenco attività e prezzi* “ al Capitolato tecnico) richieste dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore con frequenza minima semestrale.

Le Attività Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 3.1.6.

3.1.4 ATTIVITA' A RICHIESTA

Sono da considerarsi Attività a richiesta tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e quindi non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Tale attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione e devo essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare Ordine di Attività (ODA) espressamente autorizzato dal Supervisore.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione

Nell'allegato 1 “Elenco attività e prezzi “ al Capitolato tecnico viene indicato un elenco di Attività a Richiesta ; tali attività saranno remunerate con un con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 3.1.6.

3.1.5 MODALITA' DI ESECUZIONE

Le attività ordinarie devono essere eseguite secondo uno **standard, intermedio e alto** come di seguito specificato :

AREE AD USO UFFICIO

| UFFICI SALE RIUNIONI E BIBLIOTECHE | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Deragnatura | M | 3M | 6M |
| Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo | 2M | 3M | 6M |
| Detersione infissi esterni superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza | M | 3M | 6M |
| Detersione pavimenti | S | Q | M |
| Detersione porte in materiale lavabile | M | 3M | 6M |
| Detersione punti luce e lampadari non artistici (escluso smontaggio e rimontaggio) | M | 3M | 6M |
| Rimozione macchie e impronte da pavimenti, porte, porte a vetri e sportellerie | S/2 | S | Q |
| Spazzatura a umido pavimenti | S/2 | S/3 | S |
| Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti | G | S/3 | S/2 |
| Spolveratura a umido altezza operatore di arredi (es. scrivanie, sedie, mobili, suppellettili) porte e punti di contatto comune (telefoni, interruttori E pulsantiere, maniglie). | S/3 | S/2 | S |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | Q | M | 2M |
| Spolveratura ad umido di arredi parti alte | M | 3M | 6M |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | G | S/3 | S/2 |

| AREE COMUNI (circolazione primaria e collegamenti verticali) | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Deragnatura | M | 3M | 6M |
| Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo | 2M | 3M | 6M |
| Detersione infissi esterni superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza | M | 3M | 6M |
| Detersione pavimenti | S | Q | M |
| Detersione porte in materiale lavabile | M | 3M | 6M |
| Detersione punti luce e lampadari non artistici (escluso smontaggio e rimontaggio) | M | 3M | 6M |
| Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidature di ottoni targhe ecc. | M | 3M | 6M |
| Rimozione macchie e impronte da pavimenti, porte, porte a vetri e sportellerie | S/2 | S | Q |
| Spazzatura a umido pavimenti | G | S/3 | S/2 |
| Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti | G | S/3 | S/2 |
| Spolveratura a umido altezza operatore di arredi (es. scrivanie, sedie, mobili, suppellettili) porte e punti di contatto comune (telefoni, interruttori) | S/3 | S/2 | S |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|
| E pulsantiere, maniglie). | | | |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | M | 3M | 6M |
| Spolveratura ad umido di arredi parti alte | M | 3M | 6M |
| Spolveratura ringhiere scale | M | 3M | 6M |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | G | S/3 | S/2 |

AREE TECNICHE

| DEPOSITI, RIPOSTIGLI, ARCHIVI MORTI, SCANTINATI | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette di aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline) | M | 3M | 6M |
| Deragnatura | 3M | 6M | 12M |
| Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo | 3M | 6M | 12M |
| Detersione infissi esterni superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza | 3M | 6M | 12M |
| Detersione pavimenti | S | Q | M |
| Detersione porte in materiale lavabile | 3M | 6M | 12M |
| Detersione punti luce e lampadari non artistici (escluso smontaggio e rimontaggio) | 3M | 6M | 12M |
| Rimozione macchie e impronte da pavimenti, porte, porte a vetri e sportellerie | M | 3M | 6M |
| Spazzatura a umido pavimenti | Q | M | 2M |
| Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti | S | Q | M |
| Spolveratura a umido altezza operatore di arredi (es. scrivanie, sedie, mobili, suppellettili) porte e punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie). | Q | M | 2M |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | M | 3M | 6M |
| Spolveratura ad umido di arredi parti alte | M | 3M | 6M |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | S | Q | M |

| AREE COMUNI (circolazione primaria e collegamenti verticali) | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Deragnatura | 3M | 6M | 12M |
| Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo | 3M | 6M | 12M |
| Detersione infissi esterni superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza | 3M | 6M | 12M |
| Detersione pavimenti | S | Q | M |
| Detersione porte in materiale lavabile | 3M | 6M | 12M |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| Detersione punti luce e lampadari non artistici (escluso smontaggio e rimontaggio) | 3M | 6M | 12M |
| Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidature di ottoni targhe ecc. | M | 3M | 6M |
| Rimozione macchie e impronte da pavimenti, porte, porte a vetri e sportellerie | Q | M | 2M |
| Spazzatura a umido pavimenti | Q | M | 2M |
| Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti | S | Q | M |
| Spolveratura a umido altezza operatore di arredi (es. scrivanie, sedie, mobili, suppellettili) porte e punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie). | Q | M | 2M |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | M | 3M | 6M |
| Spolveratura ad umido di arredi parti alte | M | 3M | 6M |
| Spolveratura ringhiere scale | M | 3M | 6M |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | S | Q | M |

AREE ESTERNE NON A VERDE

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Marciapiedi, cortili, piazzali, parcheggi, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne, terrazzi di copertura praticabili | | | |
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Controllo chiusini e caditoie e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi | S/2 | S | Q |
| Disinfezione punti raccolta rifiuti | M | 2M | 6M |
| Pulizia scale esterne di sicurezza, pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc. | M | 2M | 6M |
| Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale) | S/2 | S | Q |
| Svuotatura cestini e posacenere, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti, pulizia posacenere e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | S/2 | S | Q |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Porticati, balconi e terrazzi al piano | | | |
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Controllo chiusini e caditoie e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi | S/2 | S | Q |
| Detersione pavimentazioni porticati | M | 2M | 6M |
| Detersione terrazzi e balconi | M | 2M | 6M |
| Disinfezione punti raccolta rifiuti | M | 2M | 6M |
| Pulizia sporgenze e coperture anche da escrementi piccioni | M | 2M | 6M |
| Spazzatura a umido | S | S | Q |
| Spazzatura con raccolta grossa pezzatura | S/2 | S | Q |
| Svuotatura cestini e posacenere, sostituzione sacchetto, disinfezione | S/2 | S | Q |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| contenitori portarifiuti, pulizia posacenere e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

SERVIZI IGIENICI

| (bagni, antibagni e spogliatoi) | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
| | alta | intermedia | standard |
| Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici | G | S/3 | S/2 |
| Deodorazione dei servizi igienici | S | Q | M |
| Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza | M | 3M | 6M |
| Disincrostazione dei servizi igienici | S | Q | M |
| Disinfezione lavabi extra servizi igienici | G | S/3 | S/2 |
| Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione pareti a mattonelle | S | Q | M |
| Lavaggio, vaporizzazione e disinfezione sanitari | G | S/3 | S/2 |
| Pulitura distributori igienici | S | Q | M |
| Pulizia di specchi e mensole | S | Q | M |
| Spazzatura, lavaggio e disinfezione pavimenti | G | S/3 | S/2 |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | S | Q | M |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | G | S/3 | S/2 |

PALESTRE

| Attività | Frequenza (vedasi legenda a seguire) | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|----------|
| | alta | intermedia | standard |
| Deragnatura | M | 3M | 6M |
| Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo | M | 3M | 6M |
| Detersione infissi esterni comprese superfici vetrose, davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto della normativa di sicurezza | M | 3M | 6M |
| Detersione pavimenti | S | Q | M |
| Detersione porte in materiale lavabile | M | 3M | 6M |
| Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso montaggio e rimontaggio) | M | 3M | 6M |
| Pulizia e disinfezione attrezzature sportive | S | Q | M |
| Rimozione impronte e macchie (da pavimenti, porte a vetri, maniglie, ecc..) | Q | M | 2M |
| Spazzatura con raccolta di grossa pezzatura | G | S/2 | S/3 |
| Spolveratura a umido arredi parte alta | M | 3M | 6M |
| Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni fan coil e davanzali interni ad altezza operatore | Q | M | 2M |
| Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi (scrivanie, sedie, mobili, suppellettili, ecc.), porte e punti di contatto comune (telefoni | S/3 | S/2 | S |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|
| interruttori e pulsantiere, maniglie, ecc) | | | |
| Svuotatura cestini, sostituzione sacchetto, disinfezione contenitori portarifiuti e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto di prescrizioni/frequenze/orari di ogni singolo ente) | G | S/2 | S/3 |

LEGENDA

| | | | | | | | | |
|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|--------------|---------|------------|-------------|------------|
| G | S | S/2 | S/3 | Q | M | 2M | 3M | 6M |
| giornaliero | settimanale | Due volte a settimana | Tre volte a settimana | quindicinale | mensile | bimestrale | trimestrale | semestrale |

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività dei locali interessati. E' cura del Responsabile del Servizio di ciascuna Amministrazione comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Dettagliato degli Interventi; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel PDI.

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

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

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

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi" e "avvertenze di pericolosità".

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

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

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

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

Tutti i macchinari utilizzati dal Fornitore devono essere ad elevata efficienza energetica e devono sempre e comunque essere compatibili con i prodotti di cui l'Appaltatore stesso ha dichiarato l'utilizzo.

Al fine di contenere il consumo energetico, il Fornitore dovrà assicurare lo spegnimento degli impianti illuminanti di tutti i locali, i vani e gli spazi comuni che, di volta in volta, non sono direttamente interessati dal servizio di pulizia. Sarà cura di ogni Amministrazione contraente indicare al rispettivo Fornitore gli impianti di illuminazione che dovranno essere mantenuti in funzione per motivi tecnici e/o connessi alla sicurezza e alla vigilanza dei locali.

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi dell'area omogenea "uffici" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al rifornimento, nei servizi igienici compresi nelle Aree assegnate, del materiale igienico-sanitario (sapone liquidi, carta igienica, carta asciugamani, ecc.) messo a disposizione dall'Amministrazione oppure a proprio carico dal Fornitore qualora l'Amministrazione abbia attivato il relativo Servizio Accessorio ("Fornitura materiale igienico-sanitario").

Il Fornitore deve, inoltre, provvedere alla fornitura del materiale igienico di consumo presso i servizi igienici delle Amministrazioni (ad es. sapone liquido, dispensatori, carta igienica, asciugamani di carta, ecc.).

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

Il materiale asportato deve essere differenziato e suddiviso in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dall'Amministrazione in cui è erogato il servizio, e conferito nei predetti contenitori

Sono a carico del fornitore le eventuali sanzioni per errata esposizione dei sacchi e/o dei cassonetti.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività. E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta del contraente per la spolveratura a secco di opere artistiche.

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

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

3.1.5.1 PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO

Il personale adibito al servizio dovrà indossare una divisa di foggia e colore diverse da quella eventualmente in uso ai dipendenti delle Amministrazioni contraenti e, su richiesta, differenziata a seconda della mansione svolta

La divisa dovrà essere provvista di targhetta di riconoscimento conforme alle normative di tutela della salute nei luoghi di lavoro riportanti l'identificativo del Fornitore, della persona e della mansione svolta. La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro. Il Fornitore si assumerà l'obbligo di provvedere al lavaggio degli indumenti di lavoro del personale in modo da garantire una pulizia costante ed un adeguato livello di sanificazione.

I dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, ecc...) sono a carico del Fornitore e dovranno essere distinguibili laddove possibile da quelli in uso nelle strutture delle Amministrazioni contraenti.

Il personale del Fornitore che presterà servizio nelle strutture delle Amministrazioni contraenti, sarà obbligato a prestare un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti dei dipendenti delle medesime.

Il Fornitore inoltre si dovrà impegnare ad impiegare personale che osservi diligentemente le norme e disposizioni disciplinari delle Amministrazioni contraenti, impegnandosi al contempo a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte delle predette Amministrazioni.

In particolare dovrà curare che il proprio personale:

- Abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- Consegni immediatamente i beni, ritrovati all'interno delle strutture, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio responsabile diretto che dovrà consegnarli al personale delle Amministrazioni contraenti;
- Segnali subito agli organi competenti delle Amministrazioni contraenti ed al proprio responsabile diretto le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- Non prenda ordine da estranei per l'espletamento del servizio;
- Rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- Rispetti il divieto di fumare;
- Rispetti gli orari di lavoro ed i piani di lavoro concordati dall'Appaltatore con le Amministrazioni contraenti (non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate);
- Utilizzi il proprio telefono cellulare solo per motivi di urgenza e non durante le operazioni di pulizia;
- Mantenga il segreto su tutto ciò che, per ragioni di servizio, possa venire a conoscenza in relazione ad atti, documenti fatti o notizie in genere riguardanti le Amministrazioni contraenti;
- Indossi esclusivamente la divisa pulita, priva di imperfezioni e segni di usura; sia munito di cartellino di riconoscimento;
- Utilizzi sempre i segnali di avvertimento /pericolo durante e dopo le attività di pulizia (es. pavimento bagnato) rispettando anche le indicazioni del Supervisore;
- Non utilizzi strumenti e/o attrezzature presenti nelle varie strutture delle Amministrazioni contraenti;
- Non si trattenga nei locali delle Amministrazioni contraenti oltre il termine del lavoro;
- Non indossi la divisa fuori l'orario di servizio.

Il Fornitore sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti in orario di servizio e risponderà dei danni derivati a terzi, siano essi utenti che dipendenti delle Amministrazioni contraenti, causati da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Il Fornitore dovrà effettuare a proprio carico corsi di formazione e successivamente di aggiornamento obbligatori per tutto il personale dipendente, nelle materie relative ai servizi oggetto dell'appalto con particolare riguardo alle caratteristiche dei prodotti a minor impatto ambientale.

Il Fornitore, su richiesta delle Amministrazioni contraenti , dovrà fornire lo stato di formazione di tutto il personale alle sue dipendenze.

Durante le attività formative , il Fornitore dovrà provvedere ad opportune sostituzioni in modo da garantire la continuità del servizio.

Relativamente ai servizi oggetto della presente Convenzione, il Fornitore dovrà inoltre fornire ai propri dipendenti adeguata formazione ed informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificatamente svolta sia dovuta ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze;
- su procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi di gestione dei rifiuti e dell'utilizzo conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio , alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti di pulizia a minor impatto ambientale e dei prodotti ecologiche, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie , sul corretto utilizzo delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio;
- quant'altro necessario

Il Fornitore è obbligato a rendere tracciabile all'Amministrazione contraente, nonché al Soggetto Aggregatore, la formazione effettuata nei confronti dei lavoratori impiegati nel servizio.

3.1.5.2 SPECIFICHE TECNICHE

Si riportano di seguito le specifiche di alcune delle attività che devono essere svolte:

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco; deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;

- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone.; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- a disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il Fornitore durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.

Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui al Piano d'Azione Nazionale sul *Green Public Procurement* (di seguito, "PANGPP"), allegato al DM 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#10>).

In particolare:

- i prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012;

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso ciascun contraente.

Il Fornitore deve, unitamente al PDI, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti detergenti che fornirà indicando il produttore, il nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A al PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8.

Per quanto riguarda :

- i prodotti superconcentrati, è necessario allegare anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni. Il Fornitore, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel Europeo né delle altre etichette ambientali come sopra specificate, dovrà presentare, qualora richiesto, al contraente un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai criteri ambientali minimi; i detergenti superconcentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.
- i prodotti disinfettanti devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del D.M 24 maggio 2012 individuati al capitolo 6, punto 6.2.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato prima dell'avvio del servizio presso il

contraente. Il Fornitore deve, unitamente al primo PDI, presentare:

- l'elenco e le schede di sicurezza dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B al PANGPP, allegato al DM 24 maggio 2012.

Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia delle licenze d'uso delle etichette.

Il Fornitore, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, deve fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza e le altre fonti documentali sulla base delle quali ha compilato la dichiarazione di cui all'allegato B

L'Amministrazione può richiedere all'aggiudicatario provvisorio per uno o più prodotti in elenco, anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025 che garantisca la conformità ai criteri ambientali minimi

Qualora sia prevista a carico del Fornitore oltre al posizionamento anche la fornitura di prodotti di carta tessuto (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso ecc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta.

Il rispetto di quanto dichiarato essere comprovato prima dell'avvio della fornitura presso l'Amministrazione il contraente. Il Fornitore deve, unitamente al primo PDI, presentare l'elenco dei prodotti che fornirà indicando il produttore, il nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti in carta-tessuto, non in possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali di Tipo I, presunti conformi, il fornitore è tenuto a fornire al contraente le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica del contraente).

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

3.1.5.3 DISPOSIZIONI RELATIVE AGLI IMBALLAGGI

I prodotti di pulizia e dovranno essere consegnati utilizzando imballaggi di trasporto riutilizzabili ed i contenitori dei prodotti stessi costituiti da un unico materiale (monomateriale) o da più componenti, purché facilmente separabili manualmente e dei quali almeno uno possa essere inviato a raccolta differenziata per il successivo riciclaggio o compostaggio.

Gli imballaggi devono rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV “.Rifiuti” del DLgs. 152/2006 e smi., così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche.

Le parti in plastica utilizzate per gli imballaggi primari devono essere marcate in conformità alla direttiva 94/62/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 dicembre 1994, sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio, o alla norma DIN 6120, parti 1 e 2, in combinazione con la norma DIN 7728, parte 1 e qualunque dicitura apposta sugli imballaggi primari per dichiarare che questi ultimi sono composti di materiale riciclato deve essere conforme alla norma ISO 14021 “Etichette e dichiarazioni ambientali. Asserzioni ambientali auto-dichiarate (etichettatura ambientale di Tipo II)”. Inoltre gli imballaggi devono recare chiare istruzioni sull'esatta dose raccomandata, in caratteri e formato di dimensioni ragionevolmente sufficienti e in risalto rispetto a uno sfondo visibile, oppure rese attraverso un pittogramma.

Le informazioni che devono figurare sui contenitori dei prodotti sono:

- le istruzioni sul dosaggio
- i consigli di sicurezza
- le informazioni sugli ingredienti
- informazioni sul materiale costituente l'imballaggio.

In ogni caso all'Appaltatore è fatto divieto, nell'esecuzione dell'appalto, di utilizzare contenitori ed altri materiali di imballaggio contenenti PVC.

Per i detergenti non devono essere utilizzati contenitori a perdere, ma dovranno essere nuovamente riempiti e riutilizzati per lo stesso prodotto, indicativamente, almeno 20 volte e, alla fine del ciclo di utilizzo, il loro smaltimento sarà a carico del Fornitore.

3.1.6 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per la remunerazione delle attività del servizio principale è costituito dal pagamento di un Canone per le Attività Ordinarie, Integrative ed Aggiuntive, e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività a richiesta, la cui determinazione è descritta nei successivi Paragrafi.

3.1.6.1 REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITA' ORDINARIE , INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Il Canone annuale (C) è determinato come somma di un Canone per le Attività Ordinarie (Cao) e di un eventuale Canone per le Attività Ordinarie Integrative (Cai) e per le Attività Aggiuntive (Caa) :

$$C = C_{ao} + C_{ai} + C_{aa}$$

Il Canone annuale per le Attività ordinarie (Cao) è determinato in funzione dei seguenti elementi :

- a) tipologia di Standard prescelto
- b) mq di superficie netta per area omogenea
- c) prezzi unitari offerti
- d) numero mesi di erogazione del servizio

Il canone annuale per le Attività Ordinarie è calcolato come segue :

$$C_{(ao)} = \sum_n (p_i \times q_i)$$

Dove :

n = numero di aree omogenee oggetto del servizio

pi = prezzo unitario (€/mq) del servizio per l'i-esima area omogenea, al netto del ribasso offerto

qi = metri quadri superficie netta relativi all'i-esima area omogenea

L' eventuale Canone per le **Attività Integrative** (**Cai**) è calcolato come segue :

$$C_{(ai)} = \sum_n (p_i \times q_i \times r_i)$$

Dove :

n = numero di attività

ri = numero attività integrative annue previsti per l'i-esima Attività integrativa

qi = quantità di riferimento dell'i-esima Attività integrativa (es mq, ore)

pi = prezzo predefinito dell'i-esima Attività integrativa, al netto del ribasso offerto

Esempio 1 (Canone Attività Ordinarie)

Si ipotizzi di avere un immobile di 1.000 mq, di cui 700 mq relativi all'Area omogenea tipo 1 (Uffici), 50 mq relativi all'Area omogenea tipo 4 (Servizi igienici) , 100 mq relativi all'Area omogenea tipo 2 (area tecnica) e 150 mq relativi all'Area omogenea tipo 5 (Palestre) ; il canone base è determinato come segue :

$$Cao = (A \times 700) + (B \times 50) + (C \times 100) + (D \times 150)$$

Dove :

A = €/mq per Area omogenea tipo 1 al netto del ribasso offerto

B = €/mq per Area omogenea tipo 4 al netto del ribasso offerto

C = €/mq per Area omogenea tipo 2 al netto del ribasso offerto

D = €/mq per Area omogenea tipo 5 al netto del ribasso offerto

Esempio 2 (Canone Attività Integrative)

Si supponga che l'Amministrazione ritenga necessario prevedere per la tipologia Area 1 (uffici) livello standard una " spazzatura a umido " corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana) Pertanto, il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

$$C_{(ai)} = \frac{30 * 156 * x}{12}$$

X = €/mq per la " spazzatura a umido " al netto del ribasso offerto

3.1.6.2 REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITA' A RICHIESTA

Le Attività a richiesta sono remunerata attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai prezzi predefiniti del servizio e dai Listini (in caso di noli di attrezzature) indicati nell'allegato 1 " *Elenco attività e prezzi* " al Capitolato tecnico, al netto dei ribassi offerti.

L'importo annuale che ciascuna amministrazione stabilisce per le attività a richiesta deve essere preventivamente autorizzato dal soggetto aggregatore e, di regola, non può superare il 5% dell'importo delle attività previste a canone.

3.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il Servizio, comprendente attività Ordinarie e a richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e a ridurre la presenza di ratti e muridi e insetti che possono pregiudicare l'agibilità ed il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici e degli ambienti accessori.

Dovranno essere eseguite su richiesta dell'Amministrazione, le seguenti tipologie di attività:

- 1) derattizzazione
- 2) disinfestazione da blatte
- 3) disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi
- 4) disinfestazione da mosche
- 5) disinfestazione da insetti alati zanzare, pappataci, simulidi
- 6) trattamento repellente da rettili
- 7) disinfestazione da processionarie da pino.

3.2.1 ATTIVITA' ORDINARIE

Di seguito vengono riportate le specifiche di Attività ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti.

La periodicità e la stagionalità degli interventi è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e di seguito riportate:

SCHEDA ATTIVITA' ORDINARIE DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

| DESCRIZIONE ATTIVITA' | NUMERO INTERVENTI |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| DERATTIZZAZIONE | |
| Ispezione | Una tantum |
| Installazione contenitori e trappole | Una tantum |
| Controllo e Monitoraggio: controllo delle esche e trappole | Mensili |
| DISINFESTAZIONE DA BLATTE | |
| Ispezione | Una tantum |
| Installazione contenitori e trappole | Una tantum |
| Controllo e Monitoraggio: controllo delle esche e trappole | Mensili |
| DISINFESTAZIONE INSETTI STRISCANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHE) | |
| Aree interne: installazione e sostituzione di esche/trappole | Mensili |
| Aree esterne: disposizione esche in granuli | Mensili |
| DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI | |
| Interventi antilarvali | 14 interventi annui |
| Disinfestazione adulticida | 15 interventi annui |
| DISINFESTAZIONE DA MOSCHE | |
| Fornitura e Installazione Lampade | Una tantum |
| Controllo lampade e sostituzione collante | Mensili |
| TRATTAMENTO DETERRENTE DA RETTILI | |
| Deposizione disabitante | 2 interventi annui |
| DISINFESTAZIONE DA PROCESSIONARIA DEL PINO (DA 1 A 5 PINI) | |
| Intervento principale | 1 intervento annuo |
| Intervento secondario e eventuale rimozione nidi | 1 intervento annuo |
| DISINFESTAZIONE PROCESSIONARIA DEL PINO (DA 6 A 10 PINI) | |
| Intervento principale | 1 intervento annuo |
| Intervento secondario e eventuale rimozione nidi | 1 intervento annuo |
| DISINFESTAZIONE DA PROCESSIONARIA DEL PINO (OLTRE 11 PINI) | |
| Intervento principale | 1 intervento annuo |

Specifiche dell'attività di derattizzazione:

Ispezione

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

Installazione contenitori esca e trappole

I contenitori esca devono essere in plastica stampata e robusta, fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. I contenitori devono essere inaccessibili a bambini ed animali "no target". Devono essere utilizzate esche virtuali (formulati senza principio attivo), contenute all'interno di contenitori inaccessibili, dotati di chiavi di sicurezza offerti in comodato d'uso all'Amministrazione. I contenitori devono essere segnalati e numerati ed indicati in apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione . Le esche devono essere di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori

Le trappole a collante o meccaniche devono essere idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole devono essere segnalate e numerate, riportate ed indicate in apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione . Il servizio di monitoraggio deve essere effettuato con cadenza mensile.

I contenitori e le trappole devono essere installati in tutti gli ambienti in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei locali di servizio, dei vari motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle Aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti.

Negli spazi interessati sono compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

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

N.B : deve essere posizionato un numero di contenitori-esca/trappole pari almeno ad un 1/75mq e il numero di trappole previste non può essere superiore al numero di contenitori-esca

Controllo e monitoraggio

verifica mensile visiva, per individuare eventuale presenza di muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento devono essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte:

Ispezione

Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo, il Fornitore deve illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione che descrive, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio

Installazione trappole:

applicazione di trappole con feromoni o attrattivi alimentari che devono essere segnalate e numerate ed indicati in apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione . Attività da eseguirsi in tutti in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano , aree esterne e giardini.

N.B : deve essere posizionato un numero di trappole pari almeno ad un 1/50mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano e 1/100mq di aree esterne e giardini

Controllo e monitoraggio da blatte

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

Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri antropodi(zecche):

Installazione trappole ed esche

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

N.B deve essere posizionato un numero di trappole e esche pari almeno ad 1/150mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

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

Interventi antilarvali

Applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza almeno quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini.

Interventi adulticida

Da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro in formulazione a base di acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre

Specifiche dell'attività di disinfestazione da mosche:

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

Le trappole devono essere fornite, installate a muro o parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole sono numerate e riportate in pianta

N.B: deve essere installata almeno una lampada per una superficie di mq 60

Controllo lampade e sostituzione collante

Il controllo e la sostituzione dei collanti deve essere effettuata con cadenza mensile

Specifiche dell'attività di trattamento deterrente da rettili:

Deposizione di disabitante

Attività da eseguirsi unicamente negli spazi interni all'edificio tramite la granulare. Il prodotto costituisce una barriera olfattiva per allontanare i rettili e deve essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali. Sono consigliati massimo due interventi periodo primaverile/estivo

Specifiche dell'attività di disinfestazione da processionarie del pino:

Intervento principale

L'intervento deve essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno di aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici i prodotti da utilizzare devono essere a base di bacillus israeliensis kurstaki . L'intervento deve essere effettuato in agosto/settembre.

Intervento secondario

L'intervento deve essere effettuato irrorando con lance o atomizzatori auto montati pmc, sulle chiome delle conifere presente all'interno di aree verdi o dei giardini di competenza degli edifici; i prodotti da utilizzare devono essere larvicidi e, in questo intervento, devono essere asportati i nidi di processionaria con l'utilizzo di apposite autoscale . L'intervento deve essere effettuato in febbraio/marzo

3.2.2 ATTIVITA' A RICHIESTA

Le attività a richiesta sono costituite dagli interventi di bonifica di seguito indicati e necessari in caso di infestazione

Intervento di derattizzazione con rodentici

Se dalle attività di controllo risulta che le esche sono state mangiate o ci sono catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide, non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticida solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere denatonium benzoato

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

Disinfestazione-bonifica da blatte

Se delle attività programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati con irrorazione di P.M.C "Flowable" formulazione acqua a base di piretro, piretro idi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla

normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo del medesimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

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

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

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

Disinfestazione-bonifica da mosche

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

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

3.2.3 MODALITA' DI ESECUZIONE E PRODOTTI

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, deve essere fornito all'Amministrazione la Scheda tecnica e la Scheda di sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione . Per ogni intervento di disinfestazione , derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate , i p.m.c utilizzati, il Lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate

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

Durante lo svolgimento dei lavori devono essere osservate, come disposto dal Decreto legislativo 81//2008 e s.m.i, tutte le misure prescritte a tutela dei lavoratori.

In generale tutte le operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro.

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute devono essere fornite all'Amministrazione le Schede tecniche e la Scheda di sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione

Tutti i prodotti utilizzati devono essere e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere accompagnati dalla scheda di sicurezza che ne descriva modalità di utilizzo e possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

I prodotti utilizzati ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi ambientali di cui al Paragrafo 3.1.5.2 . Il rispetto del requisito è comprovato secondo le modalità stabilito dal D.M 24 maggio 2012

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore deve sospendere immediatamente l'irrorazione delle sostanze e sostituire con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso.

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

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

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

3.2.4 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

3.2.4.1 REMUNERAZIONE ATTIVITA' ORDINARIE

Le Attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile

Tale canone è determinato in funzione:

- della tipologia di attività scelte dall'Amministrazione e specificate nel POA;
- dai relativi prezzi predefiniti ribassati in sede di offerta economica

Pertanto il canone mensile è calcolato come segue :

$$C = \frac{\sum_n (p_i \times c_i)}{12}$$

Dove:

p_i = prezzo unitario annuo per la tipologia di attività scelta al netto del ribasso offerto

c_i = consistenze relative all' i -esimo tipo di attività scelta

Esempio

Nel caso sia richiesta l'attività di derattizzazione da eseguirsi su 1000 mq, l'attività di disinfestazione da zanzare da eseguirsi per 500 mq di area esterna e l'attività di disinfestazione da processionarie del pino su 10 piante, il Canone è così calcolato:

$$C = (A \times 1000) + (B \times 500) + (C \times 10) / 12$$

Dove :

A = €/mq sup da trattare/anno al netto ribasso

B = €/mq sup area esterna/anno al netto ribasso

C = €/pino/anno al netto ribasso

3.2.4.2 REMUNERAZIONE ATTIVITA' A RICHIESTA

Il corrispettivo per la remunerazione delle Attività a Richiesta del servizio di disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra canone, utilizzando i prezzi predefiniti di cui all'allegato "*Elenco attività e prezzi*" al Capitolato tecnico , al netto del ribasso offerto.

4. SERVIZI ACCESSORI

4.1 FORNITURA MATERIALE IGIENICO-SANITARIO

Per fornitura di materiale igienico-sanitario si intende la fornitura del materiale quale carta igienica, asciugamani in carta o tessuto, liquido lavamani, sacchetti igienici, copri wc, ecc...in base alle effettive esigenze tipologiche di ciascuna Amministrazione

L'attivazione di tale attività pone a carico del fornitore l'onere di sostituire, all'avvio del servizio principale di pulizia, tutti i relativi dispenser, salvo richiesta dell'Amministrazione

L'Amministrazione si riserva in ogni caso di richiedere la sostituzione di quel materiale di consumo che dovesse risultare di qualità scadente e non rispondente alle proprie richieste.

Si rimanda a quanto richiamato al paragrafo 3.1.5.2

Tale attività è remunerata con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al successivo paragrafo 5.3.2

5. PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi vengono riportati nell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico secondo il seguente ordine:

- prezzi predefiniti dei servizi
- dettaglio dei listini "DEI" Prezzi informativi dell'edilizia
- la modalità di applicazione dei corrispettivi della manodopera

I prezzi indicati sono al netto dell'Iva

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati, condizioni contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento dei servizi, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 6, del D.lgs 50/2016.

5.1 PREZZI PREDEFINTI DEI SERVIZI

I prezzi predefiniti dei servizi, costituiti dai Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell'Allegato 1 al capitolato tecnico ribassati in sede di gara

Tali prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:
canoni mensili dei seguenti servizi :

- Servizio di pulizia
- Servizio di disinfestazione
- i corrispettivi Extra canone relativi ai servizi di pulizia e disinfestazione, laddove previsti prezzi predefiniti per Attività a richiesta

5.2 LISTINI DEI PREZZI PER LE ATTIVITA' A RICHIESTA

I listini editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) "Prezzi informativi dell'edilizia" al netto dei ribassi offerti dovranno essere utilizzati per il computo dei soli "noli" di attrezzature e automezzi che dovessero servire per lo svolgimento delle Attività a richiesta relative ai servizi attivati.

Qualora sui singoli listini sia prevista una voce per attività a Canone, il valore dell'attività deve essere comunque quella del Canone previsto nella Convenzione

I prezzi sulle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione delle attività ad opera del Supervisore, 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.

5.3 CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI ACCESSORI

5.3.1 CORRISPETTIVI MANODOPERA PER IL SERVIZIO PRINCIPALE DI PULIZIA

Il costo della manodopera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione:

- del corrispettivo relativo ad attività programmate integrative, Aggiuntive e a Richiesta per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione €/ora.

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata

la prestazione in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70% afferenti alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile di impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (costi generali di impresa).

Esempio

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo Euro/ora da utilizzare sarà pari :

$$P = CM + (CM \times 0,287 \times (1 - 0,1))$$

5.3.2 SERVIZI AGGIUNTIVI

Il costo della manodopera , ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione della fornitura di materiale igienico-sanitario:

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70% afferenti alle voci di costo rappresentate dai costi generali (17%) e dall'utile di impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Si precisa che per la predetta fornitura , la percentuale non ribassabile è pari al 4%

Pertanto il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica al 24,70% (28,70% - 4%)

Esempio

Se il costo della manodopera è pari a CM ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 15%, il prezzo Euro/ora da utilizzare sarà pari :

$$P = CM + (CM * 0,04) + (CM * 0,247 \times (1 - 0,15))$$

6. SISTEMA DELLE PENALITA'

Le penali vengono detratte mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore (Canone relativo alle attività ordinarie , integrative e Aggiuntive più eventuale corrispettivo Extra canone per le Attività a Richiesta).

La detrazione sul corrispettivo mensile totale è dato dalla somma

- Detrazione relativa alle Penali applicate per le attività operative
- Detrazione relativa alle altre penali per inadempimenti al capitolato normativo e tecnico

Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore dovrà emettere una Nota di credito pari all'importo della Penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

6.1 PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO

Qualora, a seguito delle verifiche efficacia del servizio di cui al successivo paragrafo 7.1.1 dovesse risultare che per almeno tre controlli consecutivi il livello rilevato di qualità del servizio fosse inferiore al livello atteso stabilito per ciascuna area di valutazione , l'Amministrazione contraente applicherà a carico del Fornitore le relative penali, calcolate sull'importo del canone mensile per l'espletamento delle attività ordinarie, così come definito nel paragrafo 3.1.6.1 secondo il seguente schema :

| AREA DI VALUTAZIONE | DETRAZIONE % SUL CANONE |
|---------------------|-------------------------|
| A1 | 10% |
| A2 | 7% |
| A3 | 5% |
| A4 | 3% |

6.2 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate altresì Penali da parte dell'Amministrazione contraente e del Soggetto aggregatore nei casi di seguito previsti :

| | INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE | MODALITA' DI RISCONTRO | VALORE DELLA PENALE | APPLICAZIONE DELLA PENALE |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta preliminare di fornitura | Confronto data ricevimento RPF e data notifica validità della Richiesta | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Soggetto Aggregatore |
| 2 | Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo preliminare alla elaborazione del PDI | Confronto data emissione RPF e data sopralluogo congiunto | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Soggetto Aggregatore |
| 3 | Ritardo nella presentazione del PDI a seguito di RPF | Confronto data sopralluogo congiunto e data consegna PDI | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti | Soggetto Aggregatore |

| | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| | | | dal Capitolato normativo | |
| 4 | Ritardo nella presentazione del nuovo PDI a seguito delle osservazioni dell'Amministrazione | Confronto data invio osservazioni e data consegna nuovo PDI | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Soggetto Aggregatore |
| 5 | Ritardo nell'erogazione dei servizi ordinati | Confronto data indicata nell'OPF e data sottoscrizione | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Amministrazione contraente |
| 6 | Ritardo nell'attivazione del call center | Simulazione accesso al call center | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato tecnico | Amministrazione contraente |
| 7 | Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza | Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione e dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo | € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Amministrazione contraente |
| 8 | Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza | Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione e dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo | € 50,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Amministrazione contraente |
| 9 | Ritardo nella consegna della Proposta di ordine di attività al Supervisore | Confronto tra la data di emissione della proposta di Ordine di attività | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Amministrazione contraente |
| 10 | Ritardo nella consegna del POA | Confronto tra la data di consegna del POA e la data prevista nel Capitolato normativo | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato normativo | Amministrazione contraente |
| 11 | Ritardo nella consegna all'Amministrazione del Verbale di controllo (se richiesto dall'Amministrazione) | Confronto tra la data di consegna del Verbale di controllo e la data prevista nel Capitolato normativo | € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato | Amministrazione contraente |
| 12 | Ritardo nella consegna all'Amministrazione del Resoconto annuale | Confronto tra la data di invio del Resoconto e la scadenza prevista nel | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti | Amministrazione contraente |

| | | Capitolato | dal Capitolato normativo | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 13 | Mancata esecuzione di prestazioni periodiche secondo le tempistiche previste nel PDI | Ispezione di cui al Paragrafo 7.1.2 | € 300,00 per ciascuna prestazione periodica non effettuata | Amministrazione contraente |
| 14 | Mancata esecuzione delle prestazioni previste per il servizio di disinfestazione ove attivato | Ispezione di cui al Paragrafo 7.2 | € 300,00 per ciascuna prestazione non effettuata | Amministrazione contraente |
| 15 | Utilizzo di macchinari ed attrezzature non conformi a quelle indicate nel progetto tecnico e nel PDI | Controllo del Supervisore o suo delegato | € 200,00 per ciascun macchinario o attrezzatura non conforme | Amministrazione contraente |
| 16 | Utilizzo di prodotti non conformi a quelli indicati nel progetto tecnico e nel PDI | Controllo del Supervisore o suo delegato | € 200,00 per ciascun prodotto non conforme | Amministrazione contraente |
| 17 | Mancato rispetto delle tempistiche di risposta alle situazioni di emergenza previste nel progetto tecnico | Confronto data/ora di segnalazione emergenza e data/ora effettivo intervento | € 250,00 per ciascun ritardo nell'attivazione delle misure di emergenza | Amministrazione contraente |
| 18 | Mancato ripristino delle situazioni di non conformità rilevate a seguito delle verifiche di cui ai paragrafi 7.1.1 e 7.1.2 | Controllo del Supervisore o suo delegato | € 250,00 per ciascuna non conformità non ripristinata | Amministrazione contraente |
| 19 | Mancata effettuazione corsi di formazione secondo la programmazione e le tempistiche previste nel progetto tecnico | Confronto piano di formazione | € 200,00 per ciascun corso non attivato o attivato in ritardo | Amministrazione contraente |
| 20 | Ritardo nella consegna o mancata presentazione al Soggetto aggregatore della relazione finale sull'andamento della Convenzione | Confronto tra la data di invio relazione finale e la scadenza prevista nel capitolato | € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato | Amministrazione contraente |

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avviene :

- per le somme dovute alle Amministrazioni contraenti mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica
- per le somme dovute al Soggetto aggregatore, mediante prelievo dalla cauzione definitiva

7. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il controllo del livello di servizio effettuato da ciascuna Amministrazione contraente, sia direttamente mediante propri incaricati sia in contraddittorio con il Gestore del servizio designato dal Fornitore, ha lo scopo di verificare l'efficacia dei servizi in termini di qualità resa ed accertare al contempo la regolarità e puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

7.1 CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO PRINCIPALE DI PULIZIA

Con riferimento al servizio di pulizia, i controlli del livello di servizio si differenziano a seconda delle modalità esecutive nelle seguenti due tipologie

- **verifica dell'efficacia del servizio** secondo un rapporto tra livello atteso e livello rilevato (tipo A) : tale sistema è volto a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate con riferimento alle attività ordinarie quotidiane o settimanali (in termini di efficacia) mediante rilevazioni periodiche di tipo visivo da eseguirsi in contraddittorio con il Fornitore
- **verifica della puntualità nelle esecuzioni delle prestazioni** (tipo B) : tale sistema è volto a misurare, a seguito di ispezioni, le regolarità e puntualità dell'esecuzione delle prestazioni c.d periodiche (con frequenza quindicinale, mensile, bimestrale, semestrale, annuale)

Le attività di controllo verranno pianificate dall'Amministrazione con una cadenza, per quanto concerne le verifiche di efficacia (Tipo A) , non inferiore a 15 giorni e non superiori al mese, e con cadenza trimestrale con riferimento alle verifiche di puntualità (tipo B)

L'Amministrazione dovrà dare comunicazione al gestore del servizio del fornitore dello svolgimento delle verifiche con un anticipo di almeno 48 ore

Gli esiti complessivi dei controlli verranno dettagliati in un apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dagli incaricati dell'Amministrazione e dal gestore del servizio del Fornitore.

7.1.1 VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree omogenee dagli incaricati dell'Amministrazione con il Gestore del servizio del Fornitore (o suo delegato).

A tal fine, le aree omogenee individuate nel precedente paragrafo 3.1.1 sono state suddivise in 4 aree di valutazione sulla base del differente livello atteso di efficacia del servizio, come riportato nella tabella che segue:

| AREA DI VALUTAZIONE | AREE OMOGENEE CONSIDERATE | LIVELLO ATTESO |
|---------------------|---------------------------------------------|----------------|
| A1 | Area 4 (servizi igienici) | 0,90 |
| A2 | Area 1 (ad uso uffici) | 0,85 |
| A3 | Area 2 (tecniche) Area 3 (area esterna) | 0,80 |
| A4 | Area 5 (palestre) | 0,75 |

A seguito dei controlli che verranno effettuati su ciascuna area di valutazione secondo le modalità illustrate di seguito, le verifiche di efficacia del servizio avranno esito positivo qualora il livello rilevato sia pari o superiore al livello atteso riferito alle singole aree di valutazione

Ciascuna area di verifica è costituita da singole Unità di controllo (UdC) che si intendono costituite per singolo ambiente (ad es. bagno, ufficio, corridoio, ecc). Al fine della verifica di efficacia del servizio, per

ciascun immobile oggetto di valutazione, verrà individuato un campione di UdC per singola Area di valutazione che non potrà essere inferiore al 10% del numero di UdC presenti nelle diverse aree all'interno del medesimo immobile. Le parti, prima di effettuare i controlli, individueranno la percentuale delle UdC da verificare (che potrà anche essere diversa per ciascuna area di valutazione), nonché i singoli ambienti che daranno sottoposti a ispezione.

Si riporta di seguito un esempio di attività di verifica:

| AREA VALUTAZIONE | DI | UdC COMPLESSIVE | CAMPIONE% | UdC DA VERIFICARE |
|------------------|----|-----------------|-----------|-------------------|
| A1 | | 10 | 20% | 2 |
| A2 | | 85 | 15% | 13 |
| A3 | | 130 | 15% | 20 |
| A4 | | 37 | 10% | 4 |

Per le attività di verifica per ciascuna UdC sottoposta a controllo verrà valutata (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo) l'eventuale presenza di non conformità/anomalie dovute a:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici
- presenza di deposito di polvere
- presenza di impronte sulle superfici vetrate, sui tavoli, ecc
- presenza di orme, strisce, di macchie sui pavimenti, ecc...
- presenza di ragnatele
- presenza di residui di sostanze varie
- mancata vuotatura dei cestini e sostituzione sacchetti porta rifiuti
- mancato rifornimento carta igienica, sapone, ecc
- presenza di macchie e incrostazioni sul battiscopa e negli angoli
- mancato rispetto delle prescrizioni per la raccolta differenziata

L'attività di controllo effettuata verrà registrata in apposito verbale di verifica che riporterà per ciascuna tipologia di area di valutazione, il numero delle unità ispezionate ed il relativo esito di ispezione.

Il livello rilevato di qualità del servizio sarà in funzione del rapporto tra il numero di UdC risultate non conformi ed il numero totale di unità controllate e verrà calcolato mediante la seguente formula:

$$L = 1 - \frac{UdC_{(nc)}}{UdC_{(tot)}}$$

Dove:

L = Livello rilevato qualità del servizio

UdC_(nc) = numero di UdC risultate non conformi

UdC_(tot) = numero di UdC sottoposte a verifica

Laddove per ciascuna area di valutazione considerata, il livello rilevato di qualità del servizio risulti inferiore al livello atteso, la prestazione si considera eseguita non in conformità a quanto previsto nel presente capitolato e sarà di conseguenza applicata la penale di cui al paragrafo che precede.

Esempio

Con riferimento all'area di valutazione 1 (servizi igienici) qualora il campione di UdC totale sottoposto a valutazione sia stato pari a 12 ed il numero di UdC non conformi a seguito delle verifiche sia risultato pari a 2, il livello rilevato di qualità del servizio sarà pari a 0,83 a fronte di un livello atteso pari a 0,90:

In questo caso l'Amministrazione procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale

Indipendentemente dalla applicazione della penale, il Fornitore qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, è tenuto a mettere in atto, nel più

breve tempo possibile, tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale

7.1.2 VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO B)

L'Amministrazione contraente, mediante propri incaricati, effettuerà ispezioni finalizzate a valutare il rispetto dei programmi operativi così come definiti nel PDI proposto al dal Fornitore in fase di avvio del servizio per quanto riguarda l'esecuzione delle prestazioni c.d periodiche (con frequenza superiore a quella settimanale).

L'Amministrazione contraente sceglierà di volta in volta quelle attività che saranno oggetto di controllo e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il PDI.

Nella verifica di tipo B il valore atteso di puntualità nell'esecuzione del servizio sarà sempre pari a 1 in quanto la verifica stessa è volta unicamente a determinare se le prestazioni periodiche siano state correttamente e effettivamente eseguite nelle tempistiche predeterminate

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni periodiche secondo la cadenza stabilita nel PDI e pertanto in presenza di un livello rilevato del servizio inferiore a 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale di cui al precedente Paragrafo 6.

Indipendentemente dalla applicazione della penale, il Fornitore qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, è tenuto a mettere in atto, nel più breve tempo possibile, tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale

7.2 CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

L'Amministrazione contraente, mediante propri incaricati, effettuerà ispezioni finalizzate a verificare l'attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica programmati dal Fornitore in fase di avvio del servizio.

L'Amministrazione contraente sceglierà di volta in volta quelle attività che saranno oggetto di controllo e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il programma proposto dal Fornitore.

Per tale verifica il valore atteso della puntualità nell'esecuzione del servizio sarà sempre pari a 1 in quanto la verifica stessa è volta unicamente a determinare se le prestazioni del servizio siano state correttamente ed effettivamente eseguite nelle tempistiche predeterminate.

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più delle prestazioni previste nel programma di intervento proposto dal Fornitore e pertanto in presenza di un livello del servizio inferiore a 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare la relativa penale di cui al precedente paragrafo 6

Indipendentemente dalla applicazione della penale, il Fornitore qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, è tenuto a mettere in atto, nel più breve tempo possibile, tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al precedente paragrafo 6.

8. LOGISTICA

Per consentire l'assolvimento delle prestazioni di cui al presente capitolato, ciascuna Amministrazione contraente potrà concedere in uso al Fornitore locali per eventuali esigenze tecniche ed operative (ad es. locale di deposito delle attrezzature, spogliatoio per il personale, lavanderia, ufficio per il coordinamento dei servizi). In particolare, compatibilmente con i piani di alienazione/dismissione degli immobili, le Amministrazioni contraenti si impegnano a mettere a disposizione gli spazi utilizzati dagli attuali gestori del servizio di pulizia. Nel caso in cui, a seguito dei piani di alienazione/vendita immobili, l'Amministrazione contraente non abbia a sua disposizione locali da concedere al Fornitore, quest'ultimo dovrà attrezzarsi con locali propri senza che questo comporti alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni contraenti. Ciascuna Amministrazione contraente dovrà formalizzare, all'interno del verbale di avvio, la concessione dei locali. Salvo che tali atti non prevedano diverse norme per la gestione di tali rapporti, questi saranno disciplinati dalle disposizioni che seguono.

Gli interventi necessari all'allestimento dei locali eventualmente messi a disposizione alle specifiche esigenze organizzative e di servizio ed alle condizioni di sicurezza degli ambienti di lavoro sono a totale carico del Fornitore, previo consenso dell'Amministrazione.

Prima dell'inizio del servizio verranno redatti altresì (per ciascuna Amministrazione contraente) verbali in contraddittorio per la consegna dei locali, anche a garanzia dello stato d'uso. Tale verbale farà parte integrante dei documenti contrattuali. E' fatto obbligo al Fornitore mantenere i locali assegnati in condizioni igieniche adeguate e conformi alla vigente normativa.

L'ingresso ai locali sarà consentito al personale del Fornitore che potrà accedervi soltanto per motivi di servizio e per il tempo strettamente necessario. L'Amministrazione contraente si riserva il diritto di accedere, in ogni momento, tramite i propri incaricati nei locali concessi per i controlli che riterrà opportuni alla presenza dell'Appaltatore.

Sui locali e gli impianti messi a disposizione, il Fornitore non potrà vantare diritto alcuno che non sia l'uso stesso e con l'osservanza di tutte le disposizioni previste dal relativo titolo e dal Codice Civile, per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Alla scadenza dell'appalto, il Fornitore dovrà riconsegnare quanto messo a sua disposizione nelle medesime condizioni rilevate all'atto della consegna, salvo il normale deterioramento dovuto all'uso, impegnandosi ad eseguire le riparazioni e le sostituzioni causate da incuria, trascuratezza o da utilizzo non appropriato. Anche le operazioni di riconsegna verranno verbalizzate in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto ai corrispondenti verbali di consegna saranno oggetto di valutazione economica e gli importi saranno addebitati al Fornitore, anche mediante l'incameramento parziale o totale della cauzione.

Gli eventuali interventi di allestimento degli ambienti e l'eventuale installazione di attrezzature e arredi, a cura e carico del Fornitore, devono essere realizzati senza recare disagio all'utenza.

Il Fornitore potrà introdurre in corso d'opera, oltre a quanto già previsto nel progetto-offerta, nuove apparecchiature e/o attrezzature, reputate necessarie dall'Appaltatore stesso per la perfetta efficacia/efficienza del servizio. Ogni opera necessaria per l'installazione o la messa in funzione sarà a totale carico del Fornitore; di tali eventuali inserimenti sarà informata preventivamente l'Amministrazione contraente, che dovrà dare il proprio assenso. Resta inteso che, qualora l'introduzione di dette nuove apparecchiature/attrezzature dovesse comportare delle modifiche dell'attuale assetto dei locali e degli impianti, sarà diritto dell'Amministrazione contraente, dopo le opportune valutazioni di merito e/o convenienza, richiederne il ripristino.

Saranno a carico del Fornitore i costi relativi a tutte le utenze (telefono, energia elettrica, acqua, riscaldamento e condizionamento) dei locali messi a disposizione dalle Amministrazioni contraenti.

Le modalità di contabilizzazione e relativo rimborso dei suddetti costi saranno definite nella fase di stipula del contratto attuativo. E' facoltà delle Amministrazioni contraenti richiedere, almeno per i locali spogliatoio e lavanderie l'installazione a cura e spese del Fornitore di idonei misuratori certificati di acqua, acqua calda o vapore, e energia elettrica, ovvero procedere a rimborsi forfetari.

E' facoltà del Fornitore rendersi completamente autonomo dalla fornitura dei vettori energetici attraverso gli impianti delle Amministrazioni contraenti laddove tecnicamente possibile.

Allegati al capitolato tecnico:

- 1. ELENCO ATTIVITA' E PREZZARIO**
- 2. MODELLO DI RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)**
- 3. MODELLO DI ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)**
- 4. MODELLO DI ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF)**
- 5. MODELLO DI ORDINE DI ATTIVITA' (ODA) PER I SERVIZI A RICHIESTA**
- 6. MODELLO DI RICHIESTA DI VARIAZIONE (RdV) ALL'OPF**
- 7. MODELLO DI VERBALE DI CONSEGNA (VC)**
- 8. SCHEDE ATTIVITA' A RICHIESTA**
- 9. MODELLO DI VERBALE DI RICONSEGNA**
- 10. SCHEMA DI CONVENZIONE**
- 11. DVRI**