



PROVINCIA DI NUORO

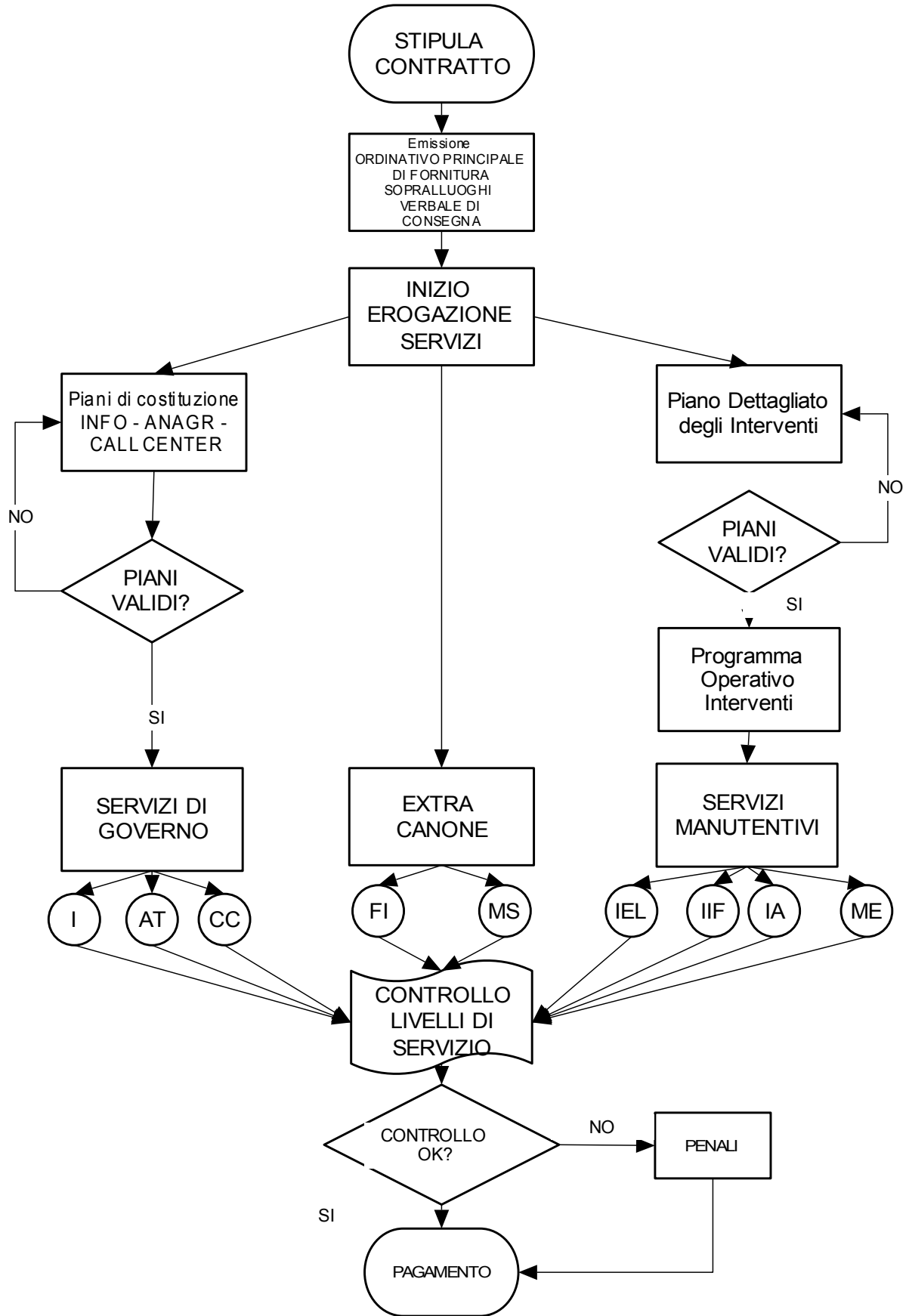
- SETTORE IMPIANTI TECNOLOGICI E PATRIMONIO -

Piazza Italia, 22 - 08100 NUORO TEL. 0784 - 238600

WEB: www.provincia.nuoro.it - PEC: protocollo@pec.provincia.nuoro.it

CAPITOLATO TECNICO DI GLOBAL SERVICE PER IL PATRIMONIO EDILE
DELLA PROVINCIA DI NUORO

GLOBAL SERVICE EDILIZIA AFFIDATO ALLA NUGORO S.P.A.



1 PREMESSA

2 DEFINIZIONI

3 OGGETTO DELL'APPALTO

4 I SERVIZI IN Contratto

Servizi di Governo

Servizi Operativi

Altri servizi

5 DURATA DELL'APPALTO

Attività "a canone"

Attività "extra-canone"

6 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO

7 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

8 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A CANONE ED EXTRA-CANONE

9 I SERVIZI DI GOVERNO

Implementazione E Gestione Del Sistema Informativo

Requisiti tecnico funzionali del Sistema Informativo

Piano di Implementazione e Gestione del Sistema Informativo

Determinazione del canone del servizio 55

Costituzione E Gestione Dell'anagrafica Tecnica

Caratteristiche del servizio

Requisiti generali del servizio

Tempi di consegna

Acquisizione dati

Rilievo e censimento

Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici

Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica

Determinazione del Canone per il servizio

Gestione Del Call Center

Caratteristiche del servizio

Gestione delle chiamate

Tracking richieste

Determinazione del canone per il servizio

10 I SERVIZI OPERATIVI

Servizi Di Manutenzione

Manutenzione Impianti Elettrici

Attività a canone

Attività extra-canone

Corrispettivi del servizio

Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari

Attività a canone

Attività extra-canone

Corrispettivi del servizio

Manutenzione Impianti Antincendio

Attività a canone

Attività extra-canone

Corrispettivi del servizio

Minuto Mantenimento Edile

Attività a canone
Attività extra-canone
Corrispettivi del servizio

11 PREZZI DEI SERVIZI

Prezzi Dei Servizi Predefiniti

**Listini Per Prestazioni Da Gestirsi In Economia, A Misura E/O A Corpo
Corrispettivi Manodopera**

12 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Livello Di Servizio

Indicatore Globale di Prestazione

Sistema Informativo

Call Center

Manutenzione dell'Impianto Elettrico

Manutenzione degli Impianti Idrico/sanitari

Manutenzione degli Impianti antincendio

Facchinaggio interno

Controllo Degli Indicatori

Indicatore di Soddisfazione

13 PENALI

Altre penali

14 PAGAMENTI

Modalità di pagamento del canone

Modalità di rendicontazione e pagamento attività extra-canone

15 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Disposizioni Legislative Di Riferimento

Documenti Contrattuali

Oneri Ed Obblighi Del Fornitore

Sedi operative

Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente

Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale

Informazioni sui rischi specifici

Piano di sicurezza lavoro

Ulteriori obblighi del Fornitore

16 ESECUZIONE DEI SERVIZI

17 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO

18 COSTI DEI SINGOLI SERVIZI

19 TERMINE DEL CONTRATTO

1 PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento di servizi di Global Service Edilizia da svolgersi presso gli stabili di proprietà della Provincia di Nuoro di cui agli allegati Ordinativo Principale di Fornitura Nuorese e Ordinativo Principale di Fornitura Ogliastra.

2 DEFINIZIONI

Di seguito e riportata un elenco di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Amministrazione Contraente: la Provincia di Nuoro che richiede i servizi oggetto del presente Capitolato mediante l'emissione degli Ordinativi Principali di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.

attività extra-canone: Sono quelle prestazioni/servizi non rientranti nelle attività remunerate a "canone". Tali prestazioni/servizi devono essere eseguiti su segnalazione/richiesta dell'Amministrazione Contraente e previa autorizzazione del RUP. I corrispettivi per le attività extra-canone sono determinati in base ai prezzi dei servizi predefiniti, dal "Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare)" al netto dei ribassi applicati in virtù dell'affidamento diretto a società in house (ribasso applicato 25%). Tali attività vengono gestite attraverso Ordini di Intervento secondo il processo autorizzativo illustrato al corrispondente paragrafo. Gli interventi extra-canone vengono solitamente effettuati a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dagli utenti (nel rispetto dei livelli di autorizzazione) o dal RUP;
- segnalazione/proposta del Fornitore;

Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura: Documento con il quale l'Amministrazione Contraente integra/modifica l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato degli Interventi e/o nel Verbale di Consegna.

Canone: Corrispettivo economico con cui sono compensate tutte le prestazioni dei servizi continuativi, ovvero tutte le attività periodiche e gli interventi rientranti nei limiti della franchigia ove prevista.

L'importo del canone è determinato in funzione dei prezzi applicati e di quanto specificato nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Fornitore: L'impresa NUGORO s.p.a. che sottoscrive la Contratto, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e prescritto.

Franchigia: Costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività non devono essere compensate extra-canone al Fornitore perché comprese nel canone. Nel caso in cui l'importo delle attività sia superiore alla franchigia, l'Amministrazione Contraente è tenuta a retribuire il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della franchigia stessa.

Impatto ambientale: Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica.

Interventi extra-canone: Gli interventi di manutenzione straordinaria (di piccolissima entità, posto che la società contraente non possiede qualifiche necessarie a erogare tali prestazioni) e il facchinaggio interno non remunerati dal canone del Servizio. Tali interventi possono essere eseguiti solo previa autorizzazione del RUP. I corrispettivi per gli interventi remunerati extra-canone sono determinati in base al Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) al netto del ribasso applicato (25%) ed al prezzo unitario della manodopera. L'importo extra-canone, formalizzato, all'interno dell'Ordine di intervento dell'Ordinativo Principale di Fornitura, consente all'Amministrazione di emettere Ordini di Intervento fino all'esaurimento dell'importo stanziato per tali interventi, da utilizzare quindi a "consumo".

Misura di gestione ambientale: Azione messa in atto o prevista per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali.

Ordinativo Principale di Fornitura (OPF): Documento con il quale l'Amministrazione Contraente utilizza la Contratto.

Ordine di Intervento: Documento con il quale l'Amministrazione Contraente autorizza uno specifico intervento extra-canone.

Piano Dettagliato degli Interventi (PDI): E' il documento redatto dal Fornitore, a seguito di sopralluogo, che rappresenta nel dettaglio la progettazione, pianificazione e stima economica dei servizi richiesti dall'Amministrazione Contraente. In tale documento sono inoltre riportati il calendario lavorativo per l'erogazione di servizi, le informazioni di base per la gestione e il controllo del livello di servizio e degli indicatori di prestazione, eventuali situazioni che potrebbero essere escluse dal calcolo degli indicatori di prestazione, eventuali interventi di manutenzione a guasto proposti dal Fornitore e da lui rilevati in fase di sopralluogo iniziale (da gestire con Ordini di Intervento). Una volta approvato dall'Amministrazione Contraente, tale documento farà parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura

Piano di Costituzione dell'Anagrafica Tecnica: Piano delle consegne degli output relativi al servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica da consegnare all'Amministrazione Contraente entro 20 gg dalla presa in consegna degli immobili da parte del Fornitore.

Programma Operativo degli Interventi: Programma bimestrale, con dettaglio giornaliero, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento (attività a cano-

ne previste nel Piano Dettagliato degli Interventi ed attività extra-canone "programmabili"). Tale programma, relativo al mese in corso e a quello successivo, dovrà essere aggiornato e consegnato al RUP con un anticipo di 5 gg lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Responsabile del Servizio: Persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Contratto nei confronti della Amministrazione Contraente, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Responsabile del Contratto: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Contratto nei confronti dell'Amministrazione Contraente, con ruolo di supervisione e coordinamento. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile dei Servizi sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione Contraente inerenti la Contratto;
- supervisione del processo di fattura dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione Contraente per quanto di competenza. È l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto.

Superficie lorda complessiva: La superficie lorda complessiva dell'immobile o dell'insieme di immobili oggetto del contratto di fornitura e costituita dalla somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Amministrazione anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione; piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra; piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili.

Superficie netta: La superficie netta e la superficie utile calcolata sottraendo dalla superficie lorda la superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni compresi nel perimetro dell'edificio.

RUP: Persona nominata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il Fornitore per ciascun Ordinativo Principale di Fornitura (Unità di Gestione) e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al RUP compete l'approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi ed il successivo monitoraggio e controllo della corretta e puntuale erogazione dei servizi in esso presenti. Il RUP ha inoltre il compito di approvare eventuali attività extra-canone.

Direttore dell'Esecuzione: le persone fisiche dell'Amministrazione Contraente abilitate ad effettuare, le Richieste Preliminari di Fornitura, gli Ordinativi Principali di Fornitura e gli Atti Aggiuntivi e che vengono in questi stessi documenti indicati.

Verbale di Consegna: Documento da predisporre successivamente all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, nel quale si dà atto che il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili/unità di gestione per l'esecuzione dei servizi richiesti.

Verbale di controllo: È l'elaborato mensile che riporta lo stato d'avanzamento delle attività previste nel Programma Operativo degli Interventi. Aggiornato giornalmente dal Fornitore, viene sottoposto mensilmente alla firma del RUP per accettazione.

3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati per la gestione e la manutenzione da eseguirsi negli immobili, in uso a qualsiasi titolo all'Amministrazione Contraente.

L'affidamento del predetto servizio di gestione integrata presenta una serie di vantaggi così sintetizzabili:

- la liberazione da attività molto dispersive per l'Amministrazione Contraente;
- la possibilità di operare a costi certi e programmabili in funzione delle mutevoli esigenze e necessità;
- l'incremento della conoscenza del proprio patrimonio immobiliare (consistenza, stato manutentivo, caratteristiche tecniche, localizzazioni, etc.) e delle attività operative ad esso rivolte;
- la realizzazione di un efficace sistema di controllo e di gestione del servizio erogato, degli aspetti ambientali e della salute e sicurezza dei lavoratori;
- la razionalizzazione e semplificazione amministrativa e conseguente riduzione degli oneri gestionali e burocratici;
- la valorizzazione del patrimonio immobiliare;

- la possibilità di far fronte tempestivamente a variazioni normative;

Il raggiungimento di tali obiettivi non può prescindere dall'utilizzo di moderne tecniche di gestione e di strumenti informatici dedicati e deve prevedere adeguate forme di esecuzione delle attività operative.

L'appalto include, pertanto, anche la fornitura di Servizi di Governo volti all'organizzazione, alla definizione delle logiche e delle modalità operative, alla programmazione delle attività operative ed alla efficace gestione dei flussi informativi, al fine sia di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, sia di massimizzare il livello di servizio.

I Servizi oggetto dell'appalto sono classificati nelle seguenti macro categorie e categorie di servizio così suddivise:

A Servizi di Governo

B Servizi Operativi

C Altri Servizi

Ciascun servizio viene erogato attraverso due diverse tipologie di prestazione;

- attività "a canone", ovvero le prestazioni tipiche dei servizi continuativi compensate con un corrispettivo economico a canone;
- attività "extra-canone", ovvero particolari prestazioni e/o interventi "a misura" che dovranno essere opportunamente preventivate dal Fornitore e autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

4 I SERVIZI IN CONTRATTO

Per ognuna delle macro categorie precedentemente individuate, vengono di seguito indicati i servizi che sono attivati nell'ambito del presente affidamento.

Servizi di Governo

I Servizi di Governo hanno l'obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito del presente affidamento. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i servizi operativi.

Alcuni dei Servizi di Governo hanno l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente competenze tecniche e soluzioni per il miglioramento funzionale di edifici e impianti e per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio.

Rientrano nella macro categoria "Servizi di Governo" i seguenti servizi:

- Implementazione e Gestione del Sistema Informativo;
- Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- Gestione del Call Center;

Servizi Operativi

Rientrano nella macro categoria "Servizi Operativi" le seguenti categorie di servizio: *Servizi di Manutenzione*.

La categoria "Servizi di Manutenzione" comprende i seguenti servizi:

- Servizio di Manutenzione Impianti Elettrici
- Servizio di Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari
- Servizio di Manutenzione Impianti Antincendio
- Servizio di Minuto Mantenimento Edile

Altri servizi

- Facchinaggio interno

5 DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è triennale. In sede di prima applicazione (anno 2021) l'affidamento è dal 01/04/2021 al 31/12/2021. Entro il 31/12 di ogni anno potrà essere proposto il rinnovo. Il numero dei servizi appaltati potrà essere variato in aumento o in diminuzione a seconda delle necessità dell'Amministrazione Contraente. Per ogni anno di affidamento verranno applicati i correnti prezzi dei singoli servizi richiesti come desunti dai listini CONSIP opportunamente ribassati.

6 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Attività "a canone"

Le attività "a canone" sono tutte le prestazioni continuative dei servizi sopradetti affidati dall'Amministrazione Contraente. In linea generale si tratta di attività periodiche previste nel Piano Dettagliato degli Interventi e, come tali, autorizzate e pianificate nel tempo per ciascuna unità immobiliare affidata in accordo con il RUP.

Le attività a canone sono previste in tutti i servizi ad eccezione dei servizi di "Facchinaggio Interno" che prevedono esclusivamente interventi "a misura" assimilabili alle attività "extra-canone".

Tali attività sono prestate a fronte del pagamento di un canone annuo calcolato (in base ai prezzi dei servizi predefiniti come meglio specificato per ciascun servizio del presente Capitolato Tecnico).

Attività "extra-canone"

Le attività "extra-canone" sono gli interventi non compresi nel canone dei servizi affidati. Si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

Sono inoltre assimilabili alle attività extra-canone anche le prestazioni richieste nell'ambito dei servizi "Facchinaggio Interno".

Le attività extra-canone sono remunerate applicando i prezzi unitari dei servizi predefiniti nel Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) con ribasso applicato pari al 25%.

Le attività extra-canone devono essere gestite attraverso la specifica scheda Ordine di Intervento e previa approvazione da parte del RUP.

7 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito di ciascun rapporto instaurato con l'Ordinativo Principale di Fornitura, si identificano alcune figure/funzioni chiave;

per il Fornitore:

· **Responsabile del Contratto:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Contratto nei confronti dell'Amministrazione Contraente, con ruolo di supervisione e coordinamento. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile dei Servizi sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione Contraente inerenti la Contratto;
- supervisione del processo di fattura dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione Contraente per quanto di competenza. È l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto.
 - **Responsabile del Servizio:** persona fisica, nominata dal Fornitore cui sono delegate le funzioni di:
 - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Contratto, quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto dell'Amministrazione Contraente, nonché la proposta di interventi all'Amministrazione Contraente stessa;
 - controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
 - raccolta e fornitura all'Amministrazione Contraente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

da parte dell'Amministrazione Contraente:

· **il RUP**, ovvero il responsabile, per l'Amministrazione Contraente, dei rapporti con il Fornitore per gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.

Piano Dettagliato degli Interventi

Il Piano Dettagliato degli Interventi è un elaborato documentale che formalizza la "Configurazione di servizio" proposta dal Fornitore in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione ordinante.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso gli immobili oggetto della Contratto e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro il primo mese a partire dalla data dell'affidamento e, in generale, entro il primo mese di ogni altra annualità successiva.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente le necessarie informazioni per valutare il contenuto, le modalità operative e gestionali dei servizi affidati.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, almeno le seguenti tipologie di informazioni:

1. Configurazione dei servizi e dati di consistenza;
2. Dettaglio dei servizi a canone;
3. Dettaglio dei servizi di Facchinaggio;

4. Interventi extra-canone proposti dal Fornitore;
5. Calendario Lavorativo;
6. Gestione degli Indicatori di Prestazione;
7. Corrispettivi;
8. Dimensionamento del massimale per attività extra-canone.

Configurazione dei servizi e dati di consistenza

Deve essere indicato un quadro sintetico generale dei servizi proposti dal Fornitore, in base alle esigenze rilevate con il sopralluogo e/o manifestate dall'Amministrazione Contraente, con riferimento agli immobili indicati nella Richiesta Preliminare di Fornitura.

Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione dei servizi, e quindi, la durata presunta.

Devono essere inoltre riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone annuo di ciascun servizio proposto.

Dettaglio dei servizi a canone

Per ogni servizio proposto devono essere chiaramente indicate tutte le prestazioni comprese nel canone, con riferimento alla data di inizio di erogazione del servizio stesso. Si deve inoltre tenere conto sia delle prestazioni minime standard previste nel presente Capitolato, sia di tutte le ulteriori personalizzazioni richieste dall'Amministrazione, o comunque proposte dal Fornitore.

Per ciascun servizio deve essere evidenziata la pianificazione temporale delle attività a canone, con individuazione dei luoghi e degli oggetti di intervento, ed il relativo computo estimativo.

Il computo estimativo deve riguardare, in maniera separata e dettagliata, anche i Servizi di Governo quotati in base a quanto definito nel presente Capitolato.

In particolare, nell'ambito di ciascun servizio, devono essere chiaramente indicate le seguenti tipologie di attività:

- interventi compresi nel canone, in base al presente Capitolato, considerando che, nel caso dei Servizi di Manutenzione, si considera compresa nel canone qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato) necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti;

Per ogni intervento si deve indicare: il tipo di intervento, la frequenza di intervento, le risorse necessarie (manodopera, materiali, attrezzature, etc.), i canoni, l'oggetto su cui va effettuato l'intervento (edificio, impianto, macchina, etc.), la durata dell'intervento stesso, le misure di gestione ambientale eventualmente adottate.

Dettaglio dei servizi di Facchinaggio

I servizi di "Facchinaggio Interno" devono essere chiaramente dimensionati.

Interventi extra-canone proposti dal Fornitore

Il Fornitore può elencare gli interventi di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti oggetto del servizio di manutenzione, secondo le necessità rilevate in fase di sopralluogo iniziale. La sezione deve contenere l'individuazione e la quantificazione di massima di tutti gli interventi manutentivi proposti e ritenuti necessari. Si tratta di interventi che, se autorizzati dall'Amministrazione, devono essere gestiti tramite Ordini di Intervento.

Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione Contraente la quale può anche non dare seguito alle proposte o affidare l'esecuzione delle attività a fornitori terzi.

Calendario lavorativo

In questa sezione deve essere riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili oggetto dell'appalto il quale deve contenere le informazioni necessarie per far sì che l'erogazione dei servizi non intralci le normali attività svolte dall'Amministrazione Contraente nell'immobile.

In base a tale calendario devono pertanto essere esplicitate, per ogni singolo servizio, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno per l'erogazione del servizio stesso.

In questa sezione devono essere riportate anche le eventuali variazioni di orario rispetto a quanto inizialmente prescritto nel Capitolato.

Gestione degli Indicatori di Prestazione

Devono essere chiaramente indicate le informazioni di base necessarie per la gestione, il controllo del Livello di Servizio, degli Indicatori di Prestazione e di Soddisfazione ed in particolare:

- il valore obiettivo stabilito per il Livello di Servizio;
- i pesi eventualmente attribuiti ai singoli servizi per il calcolo dell'Indicatore Globale di Prestazione;
- le modalità per la taratura del valore obiettivo nei primi mesi dell'Appalto.

Nel periodo di durata del contratto, il Livello di Servizio Obiettivo deve tendere a 1 e comunque non deve essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali di cui al paragrafo 9.3, costituisce il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, salvo eventuali revisioni.

Corrispettivi per i servizi a canone

I corrispettivi per i servizi a canone per l'intera durata del contratto (e quindi anche in funzione della data di attivazione dei servizi) devono essere dettagliati con chiara evidenza dell'incidenza delle "prestazioni fornite".

Dimensionamento del massimale per attività extra-canone

Il massimale per attività extra-canone deve essere opportunamente indicato con specifica evidenza delle seguenti componenti:

- A) Servizi di "Facchinaggio Interno";
- B) Interventi extra-canone esclusi i servizi di cui al punto A).

Valutazione del Piano Dettagliato degli Interventi

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, può, entro il termine di 10 giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del RUP, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa penale.

Verbale di Consegna

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico i beni/immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per l'effettiva durata del contratto.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi. Il Verbale di Consegna deve prevedere le seguenti sezioni:

1. Sezione 1: attestazione della presa in consegna dei beni/immobili;
2. Sezione 2: corrispettivi per i servizi;
3. Sezione 3: organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento;
4. Sezione 4: subappalto.

Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna e la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio della consistenza dei beni/immobili dell'Amministrazione Contraente, presi in carico dal Fornitore, con esplicitazione della tipologia di oggetti e dei relativi quantitativi.

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

Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei beni oggetto del Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Corrispettivi per i servizi

Tale sezione deve riportare, per ognuno dei servizi attivati, i prezzi unitari in vigore all'atto dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Organizzazione del Fornitore e modalità di interfacciamento

Tale sezione deve riportare l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta dal Fornitore per la gestione tecnica ed operativa dei servizi erogati nell'ambito dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi degli esecutivi e dei tecnici che eseguiranno le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione Contraente abilitato all'accesso al Call Center ed alle informazioni del Sistema Informativo.

Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo.

L'autorizzazione al subappalto viene richiesta dal Fornitore all'Amministrazione Contraente.

8 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A CANONE ED EXTRA-CANONE

Come già evidenziato le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- a) attività a canone;
- b) attività extra-canone.

Le attività a canone riguardano gli interventi formalizzati nel Piano Dettagliato degli Interventi approvato dall'Amministrazione Contraente e gli interventi di ripristino di lieve entità non eccedenti la franchigia relativi a tutti i Servizi di Manutenzione, pianificati nel tempo per ciascuna edificio in Gestione in accordo con il RUP. Pertanto tali interventi diventano esecutivi senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del RUP.

Gli interventi extra-canone vengono solitamente effettuati a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dagli utenti (nel rispetto dei livelli di autorizzazione) o dal RUP;
- segnalazione/proposta del Fornitore;

secondo il processo autorizzativo di seguito descritto e secondo le specifiche dettagliate più avanti.

Per quanto attiene agli interventi extra-canone, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso.

A tal fine, il Fornitore comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto agli interventi oggetto della richiesta tramite la scheda di Ordine di Intervento compilata dal medesimo Fornitore e sottoposta all'attenzione dell'Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Intervento così come compilato dal Fornitore, e tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di Intervento possa farsi fronte con l'importo forfetario stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività extra-canone.

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dal Fornitore e lo invia al Fornitore stesso. Tale documento costituisce, pertanto, il costo dell'attività che, salvo espressa specifica del RUP, viene gestita a corpo.

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

Il Fornitore, ricevuto l'autorizzazione sul predetto Ordine di Intervento, deve aggiornare la sezione del Piano Dettagliato degli Interventi secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

L'Amministrazione Contraente, in ogni caso, per l'esecuzione di interventi extra-canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Una volta terminato l'intervento, deve essere prodotta dal Fornitore la scheda "Relazione di fine intervento" con riportata la contabilizzazione sia tecnica che economica dell'intervento stesso mediante la necessaria documentazione, nella quale si devono riportare tutte le informazioni necessarie.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

È onere del Fornitore, nell'ambito della consegna del Verbale di Controllo, evidenziare il numero e l'importo cumulativo periodico degli interventi extra-canone approvati, erogati e contabilizzati secondo il processo operativo precedentemente descritto, al fine di avvisare l'Amministrazione Contraente dei raggiunti valori di copertura finanziaria per gli interventi extra-canone.

Determinazione del Canone per i servizi in affidamento

Il canone del servizio in oggetto è calcolato secondo le formule illustrate nel presente paragrafo, in base ai prezzi dei servizi predefiniti.

Canone del Servizio $\text{iesimo} = (\text{Valore di listino (€}/\text{mq}) * \text{mq})$ all'anno

Valore di listino (del servizio) è il valore desunto dal listino CONSIP opportunamente ribassato ai fini dell'affidamento a società in house providing ribasso che qui si fissa nel 5%.

Servizi extra canone:

Facchinaggio interno: costo della manodopera desunta dai listini vigenti (senza l'applicazione di alcun ribasso).

Interventi manutentivi extra canone: a misura con applicazione del Prezzario Regione Sardegna opportunamente ribassato ai fini dell'affidamento a società in house providing ribasso che qui si fissa nel 25%.

9 I SERVIZI DI GOVERNO

I Servizi di Governo rappresentano lo strumento per ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a fornitori terzi. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i Servizi Operativi. I Servizi di Governo forniscono inoltre all'Amministrazione Contraente gli strumenti, le competenze tecniche finalizzate al miglioramento funzionale di edifici ed impianti e le soluzioni per l'ottimizzazione dei servizi e dei costi di esercizio.

L'erogazione dei Servizi di Governo garantisce la centralizzazione delle informazioni

tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati. Unitamente alla struttura organizzativa adottata devono pertanto costituire un efficace "sistema di governo" che, grazie alla piena conoscenza del sistema edificio-impianto e dei servizi ad esso rivolti, provveda alla programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

Fanno parte della macro-categoria "Servizi di Governo" i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali, le modalità operative e di remunerazione sono dettagliati all'interno di questo Capitolato:

- Implementazione e Gestione del Sistema Informativo;
- Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- Gestione del Call Center;

Implementazione E Gestione Del Sistema Informativo

Deve essere implementato e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei Servizi in affidamento, sia da parte dell'Amministrazione Contraente che da parte del Fornitore.

Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi dei servizi erogati dal Fornitore in modo da garantire, sia al Fornitore sia all'Amministrazione Contraente, la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Le funzionalità che il Fornitore deve garantire con l'implementazione del Sistema Informativo possono essere così riassunte:

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente attraverso una opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi strumenti di elaborazione dati, il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi (controllo delle attività e misurazione delle prestazioni) dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti cui sono rivolti i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore.

Tale sistema deve essere, a cura del Fornitore:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione dei singoli servizi attivati dall'Amministrazione Contraente;
- reso accessibile all'Amministrazione Contraente per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati al termine dello stesso, a seguito di esplicita richiesta della stessa;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Contratto e dei singoli contratti di fornitura.

Requisiti tecnico funzionali del Sistema Informativo

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, il Fornitore può fare riferimento alla UNI 10951.

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/ software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la strutturazione del sistema deve esplicitare oltre che la struttura dati, anche i livelli e le modalità di accesso degli utenti ai Data Bases identificati dal Fornitore.

In particolare, il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto logistico e deve essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo Data Base. In quest'ultimo devono essere inserite tutte le informazioni di tipo tecnico, gestionale ed amministrativo, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

Tra le principali funzionalità generali, a titolo indicativo e non esaustivo, si elencano:

- funzioni di collegamento telematico: tra Amministrazione Contraente e Fornitore deve essere possibile una costante interrelazione per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto on-line;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in funzione del livello di accesso dell'utente, definito con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, un dato può essere accessibile in lettura e scrittura, in sola lettura, o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su Data Base (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi livelli autorizzativi, deve essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale non informatico;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate devono essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti il sistema deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione delle informazioni sulle misure di gestione ambientale applicate: il sistema deve garantire la gestione delle informazioni di dettaglio sulle misure adottate per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali.

Tra le funzionalità necessarie per la corretta erogazione degli altri Servizi di Governo e dei Servizi Operativi, a titolo indicativo e non esaustivo, si indicano:

- funzionalità di supporto al servizio “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica” dei beni edilizi – impiantistici: i dati gestiti devono rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; devono essere codificati e descritti gli edifici ed i sistemi tecnologici di ogni edificio (in funzione del servizio attivato), suddivisi gerarchicamente in unità tecnologiche, elementi tecnici, componenti e loro materiali costituenti; devono poter essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei componenti); devono essere integrati, laddove richiesto dal servizio attivato, i dati rilevanti per il rilascio dell’attestato di certificazione energetica secondo quanto previsto dal D.Lgs. 192/05 e s.m.i.;

- funzionalità di supporto al servizio “Gestione del Call Center”: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Call Center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d’intervento e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;

- funzionalità di supporto al servizio “Preventivazione attività e Gestione Ordini di Intervento”: devono essere gestite le informazioni relative alle attività su richiesta (beni oggetto degli interventi e descrizione), la data degli Ordini di Intervento, i soggetti richiedenti, il calendario d’esecuzione, nonché i mezzi, le risorse, il tempo ed i costi necessari alla corretta esecuzione. Attraverso l’accesso web alla banca dati, deve essere possibile fornire costantemente informazioni utili ad una descrizione strutturata dello stato degli interventi (aperti, chiusi, sospesi, etc.). Il sistema deve consentire la corretta e puntuale verifica dei costi di ogni singola esecuzione, con indicazione analitica di tutte le attività eseguite per categoria e tipi di intervento (tempi d’intervento, qualifica professionale degli esecutori incaricati, etc.) generando inoltre la “Scheda consuntivo intervento”;

Eventuali ritardi nell’attivazione del servizio danno luogo all’applicazione della relativa penale prevista.

Determinazione del canone del servizio

Il canone annuo del Servizio di Gestione del Sistema Informativo sarà calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva del complesso degli edifici in affidamento per il prezzo del servizio, al netto del ribasso applicato.

Costituzione E Gestione Dell’anagrafica Tecnica

Per Costituzione e Gestione della Anagrafica Tecnica si intende l’insieme delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento/modifica dati, finalizzati alla corretta gestione operativa degli immobili ed impianti oggetto dell’Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi.

Tale servizio si attiva automaticamente e risulta composto da:

- il servizio base di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Architettonica.

Caratteristiche del servizio

Requisiti generali del servizio

Le attività di rilievo devono essere svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti.

I criteri di classificazione dei componenti e degli impianti, al fine di mantenere la base informativa per l’applicazione delle più opportune politiche di manutenzione, devono comunque:

- rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290;
- prevedere l’individuazione dell’esatta ubicazione dei componenti più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti;
- aggiornare per tutta la durata del contratto di fornitura i dati relativi alla consistenza e i dati tecnici e funzionali del patrimonio oggetto del servizio;
- aggiornare per tutta la durata del contratto di fornitura i dati relativi allo stato di conservazione del patrimonio oggetto del servizio.

La classificazione dello stato di conservazione deve consentire di valutare, in forma sintetica, lo stato conservativo del patrimonio a diversi livelli, secondo criteri che devono prevedere una scala di valutazioni articolata su diversi livelli di stato, finalizzati a definire il grado di severità degli eventuali danni/anomalie.

L’Amministrazione Contraente deve poter avere accesso alle informazioni, da remoto e in sola lettura, per consultare, monitorare e verificare i dati raccolti ed il livello di aggiornamento.

Il dettaglio delle informazioni da gestire deve essere chiaramente funzionale al tipo di servizio attivato.

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

Tempi di consegna

Tutte le informazioni inerenti l’Anagrafica Architettonica e l’Anagrafica Impiantistica relativa ai Servizi di Manutenzione che iniziano ad essere erogati contestualmente alla data di presa in consegna degli immobili, devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all’Amministrazione Contraente entro 6 mesi dalla data di consegna degli immobili o, come nel seguito specificato, entro il maggior termine

concordato con l'Amministrazione Contraente. Tale ulteriore termine non può comunque essere superiore ai 4 mesi.

Entro i 20 gg successivi alla presa in consegna degli immobili, il Fornitore deve concordare con l'Amministrazione Contraente, all'interno di un documento chiamato Piano di Costituzione dell'Anagrafica, i seguenti elementi: la data di consegna, il piano di consegne intermedie.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna del Piano di Costituzione dell'Anagrafica e degli elaborati anagrafici definiti nel Piano stesso determina l'applicazione della penale prevista per l'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento.

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione Contraente ha a disposizione 45 giorni solari consecutivi per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi e che risultino corrispondenti allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 45 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento di tali osservazioni, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati. Allo scadere di tale ultimo termine, si applica la relativa penale prevista per l'ipotesi di ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica.

Le informazioni devono essere aggiornate per tutta la durata del contratto di fornitura.

Acquisizione dati

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica sono l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo: in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche reperendo i dati presso gli Uffici Tecnici dell'Amministrazione Contraente) necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di:

- acquisire presso l'Amministrazione Contraente i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di funzionamento, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli immobili/impianti oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- * consistenza immobiliare, suddivisione degli spazi in piani e locali, aree e cubatura, dati urbanistici, destinazioni d'uso, dati catastali, aree esterne e aree a verde;

- * consistenza impiantistica e quindi per ogni impianto presente individuazione degli oggetti significativi che lo costituiscono, locazione fisica dei vari oggetti all'interno della struttura fisica dell'immobile;

- raccogliere, catalogare e mantenere lo scadenzario di tutta la documentazione, soggetta a rinnovo (certificati ed autorizzazioni), correlata con gli impianti gestiti nell'ambito del presente affidamento.

Ove si riscontrino carenze documentali relative ai servizi in Contratto, il Fornitore è tenuto a prestare all'Amministrazione Contraente tutta l'assistenza necessaria per l'ottenimento delle certificazioni di legge, con la sola esclusione delle eventuali progettazioni.

Rilievo e censimento

Anagrafica Architettonica

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica.

Devono essere effettuati i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti i beni affidati in conduzione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote assolute e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

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

- superfici nette e lorde, volumi lordi, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- quote altimetriche;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di contro soffittature.

Il servizio comprende il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

Anagrafica Impiantistica

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve censire i singoli componenti ed eseguire i rilievi sul campo al fine di avere gli elementi necessari a verificare:

- le consistenze degli impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- l'ubicazione fisica degli impianti;
- le caratteristiche tecniche degli impianti (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali, etc.);
- le caratteristiche funzionali degli impianti (modalità e schemi di funzionamento).

Oggetto di rilievo e censimento sono quindi i macro componenti ed i terminali delle classi

impiantistiche presenti negli immobili affidati.

L'attività di rilievo e censimento, estesa a tutti gli elementi/componenti rilevabili "a vista", deve essere finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni tecniche e tipologiche atte a descrivere in maniera immediata e sintetica gli elementi da restituire graficamente in planimetrie/schemi, i quali elementi devono essere associati univocamente alle stesse planimetrie attraverso l'assegnazione di un codice alfanumerico; tali informazioni saranno ricavabili anche da sovrimpressioni o targhe applicate allo stesso elemento/componente.

Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

L'attività di restituzione deve prevedere al minimo:

- planimetrie di tutti i piani dell'edificio con posizionamento dei componenti principali e dei terminali oggetto del Servizio di Manutenzione interessato;
- planimetrie degli ambienti di seguito elencati se i componenti rientrano tra quelli oggetto del servizio:
 - * locali gruppi elettrogeni e gruppi di continuità e rifasamento;
 - * quadri elettrici;
 - * locali cabine di trasformazione MT/BT e/o cabine elettriche MT/BT;
 - * centrali idriche e antincendio;

La tipologia degli output di restituzione deve essere chiaramente funzionale al tipo di Servizio di Manutenzione interessato.

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

Devono essere inoltre elaborate tabelle alfanumeriche in formato excel riassuntive della consistenza, con l'elenco dei componenti tecnologici, suddivise per colonne, riportanti i dati raccolti in sede di rilievo e censimento.

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a quelle richieste dall'Amministrazione Contraente e comunque non superiore a 3). In generale la rappresentazione dei componenti e dei terminali impiantistici rilevati sul campo, avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione Contraente.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che sia possibile derivarne tutte le informazioni utili.

L'archiviazione dei dati nel database del Sistema Informativo deve essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianto previsto dalla norma UNI 8290. Ciascuna delle seguenti categorie impiantistiche, associate ai Servizi di Manutenzione affidati, deve essere restituita su appositi layer di restituzione grafica:

- impianto elettrico
- impianto idrico-sanitario
- impianto antincendio

Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste.

Valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli impianti relativi al servizio attivato, deve essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento nor-

mativo. Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione e sullo stato funzionale dei componenti impiantistici (rendimento impiantistico). Tale giudizio è finalizzato sia allo sviluppo della politica manutentiva (convenienza tecnica) che alla pianificazione e preventivazione del singolo intervento manutentivo occorrente. Lo stato conservativo degli elementi tecnici deve essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

Aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per tutta la durata dell'affidamento, tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica sia Architettonica che Impiantistica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati deve essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione agli interventi che, effettuati su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o a variazioni dei beni oggetto del servizio. L'immissione dei dati deve essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso, si applica la relativa penale.

Le informazioni generate dalla Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica devono essere utilizzate oltre che per l'aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi e del Programma Operativo degli Interventi, anche per la ottimale gestione dei servizi di manutenzione.

Con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione Contraente un report che contenga almeno le seguenti informazioni:

- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;
- la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.

In caso di mancata consegna del report nel rispetto del termine sopra indicato, si applica al Fornitore la relativa penale.

Determinazione del Canone per il servizio

Il canone del servizio Anagrafica Tecnica sarà calcolato moltiplicando i metri quadri di superficie lorda complessiva del complesso di edifici in affidamento per il prezzo del servizio, al netto del ribasso applicato.

Gestione Del Call Center

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazione Contraente, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi affidati.

Caratteristiche del servizio

Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo i seguenti servizi:

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo;
- 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 degli Ordini di Intervento approvati dal RUP;
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli Ordini di Intervento;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni;
- f) solleciti;
- g) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

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 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;

Determinazione del canone per il servizio

La determinazione del canone del servizio di Call Center sarà effettuata in base ai metri quadri di superficie lorda complessiva relativa all'affidamento in oggetto.

Pagamento Del Canone Per I Servizi Di Governo

Per i tre servizi di governo affidati verrà, sin dalla stipula del contratto, corrisposto il rispettivo canone anche se l'allestimento è ancora in fase di realizzazione. Durante tale periodo di realizzazione dei tre servizi il Fornitore potrà adempiere provvisoriamente con l'impiego di attrezzature già in suo possesso. I tre servizi appaltati dovranno entrare a regime entro sei mesi dalla stipula del contratto. Decorsi i sei mesi verrà applicata al canone previsto per ciascun servizio incompleto la relativa penale giornaliera per il ritardo. Qualora l'implementazione e completa funzionalità dei tre servizi di governo non avvenga entro otto mesi dalla stipula del contratto, i pagamenti per i servizi incompleti verranno sospesi e l'Amministrazione Contraente provvederà alla risoluzione del contratto per inadempimento del Fornitore in quanto l'assenza dei servizi di governo pregiudica la corretta conduzione dei fabbricati affidati con l'Ordinativo Principale di Fornitura. Tutte le mensilità di canone corrisposte per i servizi inattivi verranno restituite dal Fornitore all'Amministrazione Contraente e, essendo la conduzione e gestione del patrimonio edilizio affidato condizione necessaria al prosieguo dell'erogazione degli altri servizi manutentivi, l'intero contratto cesserà la sua efficacia.

10 I SERVIZI OPERATIVI

Servizi Di Manutenzione

La categoria "Servizi di Manutenzione" comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti dell'Amministrazione Contraente per i quali i servizi stessi sono stati attivati.

I servizi di Manutenzione comprendono gli impianti e le attività di seguito elencati:

- impianti elettrici
- impianti idrico-sanitari
- impianti antincendio
- minuto mantenimento edile

Ciascun servizio di manutenzione e remunerato attraverso il pagamento di un canone e attraverso il pagamento di eventuali importi "extra-canone".

Tutte le attività, sia a canone che extra-canone, devono essere comunque effettuate a regola d'arte e nel rispetto delle norme vigenti al fine di mantenere e migliorare lo stato di conservazione e di fruibilità degli immobili.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo smaltimento, trasporto e conferimento a punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta, apparecchiature sostituite e relativi imballaggi connessi con le attività stesse.

In particolare, tenuto conto di quanto previsto dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i. fermo restando il rispetto di tutte le disposizioni inerenti l'attività di ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche usate – RAEE – per la relativa raccolta e trattamento (D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151), il Fornitore, si impegna a:

- consegnare all'Amministrazione il formulario di cui all'art. 188, comma 3 lett. b), del D.lgs. 152/06 nelle modalità e termini ivi previsti;
- conferire i rifiuti ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D.Lgs. 152/06 e ss.m.i.;
- osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss del D.Lgs. 152/06 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.
- osservare, con riferimento alle attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento di rifiuti di pile e accumulatori, le disposizioni di cui al D.lgs. 188/08.

Si tenga presente che nel pagamento del canone risultano sempre compresi i materiali di consumo e/o di usura ed i ricambi necessari per l'effettuazione delle attività previste nel canone stesso.

Si deve inoltre considerare compresa nel canone qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti e dei fabbricati.

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento al Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) previa applicazione del ribasso fissato già da ora nel 25%.

Tutte le attività extra-canone sono gestite attraverso Ordini di Intervento (predisposti dal Fornitore ed approvati dal RUP).

Per l'effettuazione di tali attività l'Amministrazione si riserva la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Attività comprese nel canone:

- conduzione di impianti: tale attività consiste nel sovrintendere al normale funzionamento degli impianti tecnologici provvedendo a tutte le regolazioni necessarie al fine di garantire i livelli prestazionali previsti;
- esecuzione di attività di manutenzione preventiva e programmata: tali attività di verifica e/o controllo e/o monitoraggio e/o manutenzione sono volte a garantire la piena fruibilità dell'impianto cui il servizio è destinato e la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari;
- interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

attività da compensarsi extra-canone:

- gli interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto per la parte eccedente la franchigia: si tratta sempre di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, il cui valore sia superiore all'importo della franchigia.

L'Amministrazione sarà tenuta a retribuire il Fornitore con un importo pari al valore delle attività decurtato della franchigia stessa.

- gli interventi di manutenzione a richiesta: si tratta in particolare di prestazioni integrative straordinarie erogate su richiesta dell'Amministrazione per fare fronte a determinate opportunità/necessità costituite da adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali relative ai Servizi di Manutenzione condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività.

Manutenzione Impianti Elettrici

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, ha come oggetto gli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza, indicati nel Verbale di Consegna.

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

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

- Cabine elettriche
- Quadri elettrici media e bassa tensione e cc
- Interruttori media e bassa tensione
- Trasformatori
- Batterie di rifasamento
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche
- Rete di Terra
- Rete di distribuzione media e bassa tensione
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo
- Accumulatori stazionari e relativi armadi
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS
- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna
- Soccorritori e relativi accessori

Attività a canone

Sono comprese nel canone le seguenti attività:

1. Conduzione degli impianti
2. attività di manutenzione preventiva e programmata
3. Interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia

Conduzione impianti

La conduzione degli impianti elettrici deve assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Il Fornitore è tenuto a garantire nei vari ambienti il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito ovvero, in nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI 10380.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal RUP per iscritto.

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

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

Il Fornitore deve inoltre verificare periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo ed il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare. La certificazione delle apparecchiature utilizzate per le misure deve essere effettuata con le modalità previste dagli Enti ufficiali di controllo e verifica: qualsiasi disfunzione o mancato funzionamento delle apparecchiature di misura e di controllo invaliderà le verifiche effettuate.

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

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

Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti elettrici sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'affidamento e/o degli Atti Aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessari.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto indicato all'interno del presente Capitolato), necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto di importo inferiore alla franchigia

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto elettrico interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione, la cui entità non ecceda la franchigia.

Il valore della franchigia è determinato in Euro 200,00.

Gli interventi di ripristino di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del RUP, devono essere comunque contabilizzati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo.

Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone sono:

- * gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti per importi superiori al valore della franchigia;
- * gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- * tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

Il RUP deve comunque essere informato della effettiva necessità di esecuzione dell'intervento.

Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

Determinazione del canone

Il canone annuo è determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva per il prezzo unitario fissato.

Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone deve farsi riferimento al Prezzario Regionale previa applicazione del ribasso del 25%.

Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza degli impianti idrico-sanitari oggetto del contratto di fornitura e indicati nel Verbale di Consegna.

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

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti inclusi nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Allacciamento
- Rete di distribuzione
- Apparecchi sanitari
- Impianto trattamento acque nere
- Impianto di addolcimento
- Rete di irrigazione esterna
- Rete di distribuzione del gas.

Attività a canone

Le attività previste nel canone sono:

- * attività di manutenzione preventiva e programmata

Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli Impianti Idrico-Sanitari sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovesse rendersi necessari.

Qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel

Piano Dettagliato degli Interventi.

Interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia

Si intendono come tali quegli interventi, non previsti nelle attività programmate e necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto idrico sanitario interni e/o esterni all'edificio/unità di gestione la cui entità non ecceda la franchigia.

Il valore della franchigia è determinato in Euro 200,00.

Gli interventi di ripristino e/o manutenzione di importo inferiore alla franchigia, compresi nel canone e che non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del RUP, devono essere comunque contabilizzati al termine degli stessi ed indicati all'interno della documentazione allegata al Verbale di Controllo.

Attività extra-canone

Non sono comprese nel canone le seguenti attività:

- * gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti con importo superiore alla franchigia;
- * gli interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- * tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti.

Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario.

Il canone annuo C sarà determinato in funzione delle tipologie di impianti gestiti, riportati nel Verbale di Consegna.

Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento al Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) ribassato del 25%.

Manutenzione Impianti Antincendio

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, etc.) presenti presso gli immobili oggetto dell'affidamento ed indicati nel Verbale di Consegna.

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

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

- Impianti idrici fissi antincendio
- Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler)
- Estintori carrellati
- Estintori portatili
- Impianti di spegnimento a gas
- Impianti di rilevazione fumi
- Impianti evacuatori di fumo e calore
- Autorespiratori
- Sistemi di allertamento
- Impianti di illuminazione di sicurezza
- Porte tagliafuoco, maniglioni antipánico e relativi accessori

Attività a canone

Le attività previste nel canone sono:

- attività di manutenzione preventiva e programmata;
- tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio.

Attività di manutenzione preventiva e programmata

Le attività di manutenzione preventiva e programmata degli impianti antincendio sono volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino/sostituzione che dovesse rendersi necessari.

Qualsiasi attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica (anche qualora si richieda una frequenza maggiore rispetto a quanto qui indicato necessaria a garantire il corretto funzionamento degli impianti) deve considerarsi quindi compresa nel canone e deve essere indicata nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio

Al Fornitore e delegata, così come richiesto dal D.P.R. n. 37 del 12 gennaio 1998 la compilazione del Registro Antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F.

L'aggiornamento deve essere fatto entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

Si riporta di seguito una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel Registro Antincendio:

- Identificativo impianto:
- *Matricola*: va indicato il numero di matricola dell'attrezzatura/impianto;
- *Descrizione matricola*: va riportata la descrizione dell'attrezzatura/impianto.
- Dati di manutenzione:
- *Data manutenzione*: va indicata la data di manutenzione (gg/mm/aaaa);
- *Tipo Manutenzione*: va indicata una delle seguenti voci (Manutenzione - Verifica – Sorveglianza ricarica);
- *Manutenzione*: vanno descritte le operazioni eseguite.
- Documentazione consegnata:
- *Codice documento*: va indicato il codice del documento che viene rilasciato;
- *Descrizione documento*: va riportata la descrizione del documento che viene rilasciato;
- *Data documento*: va indicata la data di emissione del documento che viene rilasciato (gg/mm/aaaa).

Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone consistono in:

- interventi di sostituzione di apparecchiature complete in caso di guasto non riparabile, non imputabile a cattiva o mancata manutenzione da parte del Fornitore;
- interventi relativi ad attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, rilevati dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto adeguamenti, nuove installazioni, modifiche ed integrazioni impiantistiche dell'esistente.

Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

Determinazione del canone

Il canone annuo viene determinato in funzione delle tipologie di impianto presenti, come specificato nel Verbale di Consegna, e dei relativi prezzi.

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento al Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) ribassato del 25%.

Minuto Mantenimento Edile

Il servizio, comprendente attività a canone ed attività extra-canone, è volto all'esecuzione di attività di verifica e monitoraggio di strutture edili e di complementi alle strutture edili nonché all'esecuzione di interventi di ripristino funzionalità e manutenzione ordinaria.

Il servizio deve essere espletato con riferimento alle strutture edili ed ai complementi alle strutture presenti presso gli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e indicati nel seguente elenco:

A. Strutture edili:

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

B. Complementi alle strutture:

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

Attività a canone

Gli interventi da remunerarsi canone sono costituiti da:

- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione necessarie al ripristino della normale funzionalità delle strutture e dei complementi;
- attività costituita da attività periodiche di verifica visiva e controllo.

Attività periodiche di verifica visiva e controllo

L'elenco delle attività e degli interventi che devono essere effettuati sulle singole componenti sopra indicate, con le relative frequenze minime.

Tutte le attività di verifica e controllo sono previste a canone senza ausilio di opere provvisorie o piattaforme aeree; in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il costo di tale tipo di mezzi per le attività di verifica è computato extra-canone.

Attività extra-canone

Gli interventi da remunerarsi extra-canone sono costituiti da:

- tutti gli interventi relativi ad attività di manutenzione straordinaria di piccola entità;
- tutti gli interventi a richiesta relativi ad attività di manutenzione aventi ad oggetto piccoli adeguamenti,

leggere modifiche delle strutture.

Corrispettivi del servizio

Il servizio comprende attività a canone ed attività extra-canone. Vengono di seguito indicate le relative modalità di calcolo dei corrispettivi.

Determinazione del canone

Il canone annuo è determinato moltiplicando il numero di mq di Superficie lorda complessiva, rilevati in sede di sopralluogo e riportati nel Piano Dettagliato degli Interventi, per il prezzo unitario.

Costo interventi extra-canone

Per il calcolo dell'importo degli interventi extra-canone si deve fare riferimento al Prezzario Regione Sardegna (o altri Listini da concordare) ribassato del 25%.

Altri Servizi

- Servizio di Facchinaggio interno

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5 lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Facchinaggio Interno

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

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e viene richiesto e gestito mediante la procedura di cui al presente Capitolato.

La richiesta del servizio si effettua mediante un Ordine di Intervento emesso dall'Amministrazione Contraente, nel quale deve essere indicato l'elenco dei materiali da spostare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

Obiettivo del servizio è, quindi, quello di garantire la corretta movimentazione di mobilio, dotazioni d'ufficio e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di intervento richiesto.

Il servizio può essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Attività oggetto del servizio

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

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti;
- organizzazione del trasloco di suppellettili, attrezzature e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- smontaggio arredi;
- trasporto e consegna al luogo di destinazione;
- rimontaggio degli arredi;
- riposizionamento degli arredi;
- disimballaggio del contenuto degli arredi e riposizionamento negli stessi arredi;
- verifiche del corretto montaggio degli arredi e collaudi finali;
- ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti.

Specifiche del servizio

I colli da spostare sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiti da:

- a) minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste;
- b) arredi e attrezzature (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.). I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dal Fornitore. In caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, etc.) sarà cura e responsabilità del Fornitore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, il Fornitore deve compilare un elenco in cui devono essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco deve essere sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione Contraente presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco deve essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indi-

cati nella parte compilata dal Fornitore.

Il Fornitore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) della perdita o dell'avaria dei materiali trasportati ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni da lui provocati all'Amministrazione Contraente.

Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari necessari per lo svolgimento del servizio sono forniti dal Fornitore a proprio carico e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

Modalità di attivazione del servizio

Il servizio di Facchinaggio interno viene gestito con Ordini di Intervento attraverso la procedura di seguito descritta.

L'Amministrazione Contraente, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta attraverso il Call Center contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore è tenuto a predisporre nelle successive 48 ore tutte le informazioni necessarie alla compilazione della proposta d'Ordine di Intervento da sottoporre all'approvazione del RUP. Tali informazioni devono comprendere:

- l'identificazione delle attività da svolgere;
- la pianificazione/programmazione delle stesse;
- la definizione puntuale ed estimativa delle risorse coinvolte nella esecuzione dell'attività (ore di lavoro);
- l'identificazione della richiesta che l'ha generato.

Prima di autorizzare Ordini di Intervento aventi ad oggetto il servizio di Facchinaggio, il RUP deve, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti Ordini di Intervento mediante utilizzo dell'importo forfetario a "consumo" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per questa attività.

Nell'ipotesi in cui sussista la predetta copertura finanziaria, l'Amministrazione approva, mediante sottoscrizione, l'Ordine di Intervento così come redatto dal Fornitore.

L'Ordine di Intervento deve indicare il costo dell'attività stessa che verrà, salvo espressa specifica del RUP, gestita a corpo.

Ricevuta l'approvazione da parte del RUP, il Fornitore dà inizio alle attività come da programma e secondo le modalità e l'importo concordati.

Determinazione del corrispettivo

Il corrispettivo dovuto è calcolato applicando il costo orario del servizio per le ore effettivamente lavorate.

Tale costo orario è onnicomprensivo di tutti i costi (per attrezzature, struttura, etc.) necessari al corretto espletamento del servizio.

11 PREZZI DEI SERVIZI

I prezzi dei servizi vengono riportati in questo Capitolato secondo il seguente ordine:

- Prezzi dei servizi predefiniti (servizi a canone e servizi/attività a richiesta);
- Prezzario Regione Sardegna per prestazioni da gestirsi in economia, a misura e/o a corpo;
- Corrispettivi Manodopera.

I prezzi indicati sono, ove non diversamente specificato:

- * al netto dell'IVA;
- * si riferiscono ad un arco temporale annuo;
- * si riferiscono a metri quadri di superficie lorda complessiva.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5 lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Prezzi Dei Servizi Predefiniti

Relativamente alle attività che dovranno essere erogate come sopra meglio specificato si stabiliscono i prezzi relativamente ai seguenti servizi predefiniti:

- Implementazione sistema informativo:
 - impianto elettrico 0,006 €/mq/anno
 - impianto idrico sanitario 0,004
 - impianti antincendio 0,002
 - mantenimento edile 0,008

- Costituzione e Gestione Anagrafica Tecnica:

- impianto elettrico 0,074 €/mq/anno
- impianto idrico sanitario 0,037
- impianto antincendio 0,022
- architettonica 0,738

. Call Center

- Impianti Elettrici 0,006 €/mq/anno
- Impianti Idrico-Sanitari 0,006
- impianto antincendio 0,002
- Minuto Mantenimento Edile 0,007

. Servizi Manutentivi

- Manutenzione Impianti Elettrici 1,313 €/mq/anno
- Manutenzione Impianti Idrico-Sanitari 0,488
- Manutenzione impianto antincendio 0,2
- Minuto Mantenimento Edile 1,5

tutti i prezzi sopra elencati andranno ribassati del 5% e assoggettati a IVA al 22%

Listini Per Prestazioni Da Gestirsi In Economia, A Misura E/O A Corpo

Tutte le attività extra-canone, ad eccezione di quelle che richiedono prestazioni di sola manodopera per cui si rimanda a quanto di seguito indicato, devono essere gestite con i seguenti Listini:

I. Prezzario delle Opere edili RAS

Gli importi delle singole voci di listino, al netto del ribasso pari al 25%, devono essere applicati a tutte le attività che sono effettuate come extra-canone.

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

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del RUP, al netto del ribasso applicato.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino avrà vigore al netto del ribasso applicato, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Corrispettivi Manodopera

Relativamente alla sola manodopera il corrispettivo sarà composto dal costo della manodopera ufficiale in vigore in Sardegna – in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, nonché dei prezzari o listini ufficiali vigenti.

12 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi verrà misurato il livello del servizio erogato attraverso la valutazione di:

- un indicatore globale di prestazione dei servizi erogati che consenta la misura oggettiva del livello qualitativo delle prestazioni effettivamente erogate;
- un indicatore di soddisfazione che misuri il livello di soddisfazione manifestato dagli utenti.

La quantificazione di tali indicatori consente la determinazione puntuale del livello di servizio effettivo che deve essere confrontato con il valore obiettivo prefissato.

E' cura del Fornitore elaborare un report che evidenzia gli andamenti e gli scostamenti mensili e progressivi del Livello di Servizio effettivo (LS) rispetto al Livello di Servizio Obiettivo (LSo).

Livello Di Servizio

E' cura del Fornitore quantificare mensilmente per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e relativi Atti Aggiuntivi:

- il Livello effettivo globale delle prestazioni IP;
- il Livello di soddisfazione del cliente finale IS.

Mensilmente a cura del Fornitore deve essere valutato il Livello di Servizio effettivo LS

come:

$$LS = IP \times IS$$

IP= Indicatore globale di prestazione

IS= Indicatore di soddisfazione

La metodologia applicata integra il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato con il sistema di applicazione delle penali, al fine di renderne più trasparente l'applicazione. In base al valore del Livello di

Servizio, ed in particolare dal suo confronto con il Livello Obiettivo, verranno determinate eventuali penali.

Indicatore Globale di Prestazione

Per ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e dei relativi Atti Aggiuntivi l'Indicatore di Prestazione è misurato come specificato nei relativi paragrafi.

L'Indicatore Globale di Prestazione è misurato come segue:

$$IP = \left(\sum IP_i * C_i \right) / \sum C_i$$

dove:

IP_i = Indicatore di prestazione del Servizio i-esimo

C_i = Peso del servizio i-esimo

n = Numero di servizi attivati

I pesi da attribuire ai singoli servizi sono attribuiti dal RUP così come previsto nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Sistema Informativo

Fermo restando che l'attivazione del Sistema Informativo deve rispettare i tempi definiti al corrispondente paragrafo, la qualità del servizio è valutata in riferimento a:

- tempo di registrazione nel Sistema Informativo, ovvero tempo intercorrente tra l'esecuzione di una attività (ad esempio apertura di una richiesta di intervento) e il completamento del corrispondente record nel Sistema Informativo, nel quale vengono registrate tutte le informazioni caratterizzanti l'intervento richiesto/effettuato; come più sopra indicato, il tempo di registrazione non deve essere superiore ad 1 giorno lavorativo. L'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dal Fornitore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente su un campione di record pari al 5% del totale dei record relativi alle attività effettuate nel mese di riferimento;

- grado correttezza dei dati relativi ai record di cui sopra. L'indicatore specifico viene determinato mediante rilevazioni e verifiche campionarie mensili gestite dal Fornitore ed effettuate in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente sui dati contenuti nel campione di record.

Pertanto l'indicatore di prestazione IPSI è misurato come:

$$IP_{sist\ info} = 1 - \left((0,4 * Nr / N) + (0,6 * Mr / M) \right)$$

dove:

N = numero esaminato di record registrati (ovvero numero di record costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

Nr = numero di record del campione, registrati in un tempo maggiore di quello definito al relativo paragrafo;

M = numero esaminato di dati registrati (ovvero numero di dati costituenti il campione esaminato), relativi ad attività effettuate nel mese di riferimento;

Mr = numero di dati del campione non corretti.

Esempio

Nel corso del mese vengono registrati 100 record relativi a Richieste di Intervento; il campione su cui effettuare le verifiche è quindi composto da 5 record rispetto ai quali si deve verificare lo scarto fra data di registrazione sul Sistema Informativo e la effettiva data di richiesta di Intervento.

Inoltre si deve verificare l'esattezza dei dati registrati sugli stessi record (un dato per ogni campo di informazioni da registrare). Ogni singolo record è composto almeno dalle seguenti informazioni/dati: 1- data e ora della segnalazione; 2- motivo della segnalazione; 3- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico); 4- numero dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento; 5- edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento; 6- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, etc.); 7- tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi; 8- livello di urgenza; 9- numero di protocollo; si ipotizza quindi che i dati complessivi da verificare nel seguente esempio siano pari a 45.

La verifica di congruità è quindi effettuata sulla congruità dei dati sopra descritti con la realtà.

Ponendo il caso che:

- il numero di record registrati in ritardo sia pari a 2;

- il numero di dati totali non corretti sia pari a 6;

l'Indicatore è calcolato come:

$$IP_{sist\ info} = 1 - \left((0,4 * 2 / 5) + (0,6 * 6 / 45) \right) = 0,76$$

Call Center

Fermo restando che l'attivazione del Call Center deve essere garantita nei tempi definiti al corrispondente

paragrafo e che il funzionamento dello stesso deve rispettare l'orario concordato con l'Amministrazione Contraente, mensilmente a cura del Fornitore, deve essere calcolato un indicatore che misuri il numero di chiamate in cui è stata data risposta entro 30 secondi in orario di ufficio.

In particolare l'indicatore di prestazione IPCC e misurato come:

$$IP \text{ call center} = Ncr / Nc$$

dove:

Ncr = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese di riferimento a cui è stata data risposta entro 30 secondi;

Nc = numero di chiamate ricevute nell'arco del mese.

In caso di $Nc = 0$, si pone $IPcc$ pari a 1.

Manutenzione dell'Impianto Elettrico

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione IPIE e misurato come:

$$IP \text{ imp ele} = 1 - (\sum VII / (Cm + \sum VPI))$$

ove:

VII = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia);

VPI = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento;

Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio.

Se l'indicatore IPIE < 0, lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al RUP e da questi non autorizzati sia in sede di presa in consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Manutenzione degli Impianti Idrico/sanitari

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura l'efficacia delle attività di conduzione e manutenzione.

In particolare l'indicatore di prestazione IPIS e misurato come:

$$IP \text{ idr san} = 1 - (\sum VII / (Cm + \sum VPI))$$

ove:

VII = valore dell'intervento imprevisto I-esimo, non inserito nel Programma Operativo degli Interventi, effettuato nell'arco del mese (escludendo il valore degli interventi in franchigia)

VPI = valore dell'intervento I-esimo previsto nel Programma Operativo degli Interventi nel mese di riferimento

Cm = valore del canone mensile dovuto per il servizio

Se l'indicatore IPIS < 0, lo stesso è posto convenzionalmente pari a 0.

Devono inoltre essere esclusi dal computo dell'indicatore specifico in oggetto eventuali interventi a guasto effettuati come imprevisti che erano stati preventivamente segnalati dal Fornitore al RUP e da questi non autorizzati sia in sede di presa di consegna dell'Unità di Gestione che di aggiornamento del Piano Dettagliato degli Interventi. Tale mancata autorizzazione deve essere formalizzata nel primo caso nel Piano Dettagliato degli Interventi, nel secondo caso nell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Manutenzione degli Impianti antincendio

Le prestazioni sono valutate con riferimento ad un opportuno indicatore che misura:

- la capacità di rispettare il programma degli interventi periodici previsti per il mese di riferimento;
- la capacità di rispettare le scadenze previste per l'aggiornamento della documentazione di legge.

In particolare l'indicatore di prestazione IPIA e misurato come:

$$IP \text{ imp antinc} = 1 - (0,6 * (\sum absRACi / \sum FPCi) + 0,4 * (\sum RADi / \sum FPCi))$$

ove:

$absRACi$ = Numero di giorni di ritardo/anticipo nell'effettuazione del controllo/manutenzione I-esima rispetto alla data prevista nell'arco del mese

RAD_i = Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione dell'aggiornamento I-esimo della documentazione rispetto alla data prevista nell'arco del mese

FPC_i = frequenza prevista di controllo/manutenzione I-esima espressa in giorni.

Facchinaggio interno

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il RUP esprime un giudizio (GMI) sulla qualità delle attività effettuate; tale giudizio viene comunicato al Fornitore ed assegnato dal RUP in base a rilevazioni dirette e/o indirette, secondo la seguente scala di valutazione:

- +1 (ottimo)
- +0,5 (soddisfacente)
- 0 (mediocre)
- -1 (insoddisfacente)

$$IP_{facchinter} = 0,5 + \sum GMI / 2n$$

L'Indicatore di Prestazione $IPFI$ viene misurato trimestralmente come:

ove:

GMI = giudizio del mese I-esimo nell'arco del trimestre

n = numero di mesi considerato (= 3)

La suddetta formula si applica qualora la sommatoria dei giudizi assegnati periodicamente dal RUP ($\sum GMI$), e che compare al numeratore, risulti $< 1,5$ (inferiore di uno,cinque); nel caso in cui la predetta sommatoria risulti, invece, $\geq 1,5$ (maggiore o uguale a uno,cinque), la formula stessa non si applica e si pone convenzionalmente l'indicatore di prestazione pari a 1.

Indicatore di Soddisfazione

Mensilmente, a cura del Fornitore viene determinato l'indicatore di soddisfazione IS come:

$$IS = 1 - A$$

$$A = (NS - D/n) / 100$$

NS = numero di reclami/solleciti pervenuti da parte dell'utenza nell'arco del mese di riferimento

n = numero di mesi di durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura

D = numero di dipendenti presenti nell'Unità di Gestione

Se $A \geq 0,9$, si pone convenzionalmente $A=0,9$ ($IS=0,1$).

Se $A \leq 0$, si pone convenzionalmente $A=0$ ($IS=1$).

Controllo Degli Indicatori

Mensilmente, entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica, è compito del Fornitore redigere un report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate, con l'evidenza delle sue componenti (IS e IP) ed il dettaglio degli Indicatori di Prestazione relativi ad ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale report deve essere controfirmato dal RUP ed avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

Ai fini della veridicità dei dati e delle informazioni, il report di cui sopra deve essere sottoscritto da un incaricato del Fornitore con poteri di rappresentanza.

Il Fornitore, all'inizio della prestazione del servizio, è tenuto ad indicare i nominativi degli incaricati titolari del detto potere. Deve comunicare altresì il nominativo del Responsabile al quale le Amministrazioni possono rivolgersi per ogni esigenza connessa all'espletamento del servizio.

Il ritardo o la mancata presentazione del report di cui sopra determina l'applicazione della relativa penale.

13 PENALI

Il Fornitore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente Capitolato.

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sul livello di servizio LS ; in particolare ogni mese viene calcolata la media aritmetica del Livello di Servizio degli ultimi 3 mesi.

Tale media è raffrontata con il Livello di Servizio Obiettivo e sulla base degli scostamenti rilevati viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del contratto, il Livello di Servizio Obiettivo deve tendere a 1 e comunque non deve essere fissato ad un livello inferiore a 0,75. Tale parametro, dopo una taratura/verifica nei primi sei mesi di contratto, periodo durante il quale non saranno applicate le penali, costituisce il riferimento per tutta la durata dell'Ordinativo Principale di Fornitura, salvo le eventuali revisioni.

La metodologia applicata prevede che l'importo delle penali venga trattenuto sul corrispettivo per attività a canone ed extra-canone mensile dovuto e fatturato applicando la seguente formula:

$$\text{Trattenute} = P * \sum C_{mi}$$

C_{mi} = corrispettivo a canone e/o extra-canone mensile dovuto per l'i-esimo degli n servizi ordinati

P = 0,05 se $10\% \leq \text{DLS} < 15\%$

P = 0,08 se $15\% \leq \text{DLS} < 20\%$

P = 0,09 se $20\% \leq \text{DLS} < 25\%$

P = 0,1 se $25\% \leq \text{DLS} < 30\%$

P = 0,25 se $\text{DLS} \geq 30\%$

$$\text{DLS} = \left(1 - \left(\frac{\sum LSi}{3 * LSo}\right)\right) * 100$$

e dove:

LSo = Livello di Servizio obiettivo

LSi = Livello di Servizio del mese I-esimo

Per la quota trattenuta, il Fornitore deve 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.

Come anticipato, l'applicazione di eventuali penali ha inizio a partire dal sesto mese successivo all'inizio della fornitura di prestazioni, periodo entro il quale viene tarato il livello di servizio obiettivo.

A seguito del verificarsi di 6 mesi consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura.

Altre penali

Oltre alle penali dianzi indicate, verranno applicate penali da parte delle Amministrazione Contraente nel caso di:

Ipotesi Di Inadempimento Sanzionato Con Penale e Valore Penale

a) Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

b) Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato degli Interventi a seguito di una Richiesta Preliminare di Fornitura 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

c) Ritardo nella presentazione delle risposte alle deduzioni dell'Amministrazione sul Piano Dettagliato degli Interventi 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

d) Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

e) Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

f) Ritardo nell'aggiornamento dei dati sul DataBase 50 € per ogni giorno di ritardo per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato;

g) Ritardo nella consegna dell'Anagrafica Tecnica 500 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

h) Ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica 50 € per ogni giorno di ritardo per ogni elaborato grafico non aggiornato rispetto ai termini previsti a Capitolato;

i) Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del report semestrale relativo all'Anagrafica Tecnica 100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

l) Ritardo nell'attivazione del Call Center 250 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

m) Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza 100 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato;

n) Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza 50 € per ogni ora di ritardo rispetto all'orario previsto a Capitolato;

o) Ritardo nella consegna della proposta di Ordine di Intervento al RUP 25 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

p) Ritardo nella consegna del Programma Operativo degli Interventi 100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

q) Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente del Verbale di Controllo 100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

r) Ritardo o mancata presentazione al RUP del report mensile relativo agli Indicatori di Prestazione e all'Indicatore di Soddisfazione 100 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato;

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avviene:
· per le somme dovute alle Amministrazione Contraente, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica;

Verifiche Ispettive

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico, sono nominati uno o più Direttori dell'Esecuzione con spese a carico dell'Amministrazione Contraente.

14 PAGAMENTI

Modalità Di Pagamento Del Canone

Mensilmente, il Fornitore deve presentare un documento riassuntivo dell'importo del canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordinativo Principale di Fornitura e agli eventuali Atti Aggiuntivi relativi ad attività a canone.

Tale valore del canone può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali di cui al corrispondente paragrafo.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del documento può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. Il Fornitore deve inoltre, dietro richiesta dell'Amministrazione, fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo al mese precedente accettato ed approvato dall'Amministrazione secondo quanto precedentemente detto.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nella Contratto e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Modalità Di Rendicontazione E Pagamento Attività Extracanone

Mensilmente, il Fornitore deve presentare il rendiconto delle attività svolte nell'arco del mese precedente relative a prestazioni extra-canone, comprendenti interventi/servizi erogati a richiesta e gestiti attraverso Ordini di Intervento.

Per particolari interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese) e facoltà del RUP autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento deve essere documentato a cura del Fornitore e controllato ed approvato a cura del RUP.

L'Amministrazione, entro 10 giorni dalla presentazione del rendiconto, deve approvare il rendiconto stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione del rendiconto stesso: a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il rendiconto si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione del RUP, il Fornitore può emettere la/e fattura/e contenente gli importi relativi a:

- prestazioni extra-canone;
- stati di avanzamento relativi ad attività non completate approvati dal RUP.

La fattura deve essere emessa bimestralmente ed accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria o richiesta dal RUP.

L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Nel caso sia prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa deve essere redatta dal Fornitore, e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive. Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nella Contratto e le specifiche indicate nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

15 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Disposizioni Legislative Di Riferimento

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osser-

vanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti speciali;
- prevenzione incendi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali,
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- progettazione ed esecuzione di opere in muratura, ferro e cemento armato;
- esecuzione di opere per lo Stato;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- sicurezza cantieri;
- D.I.A. e permesso di costruire da parte del Comune;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali.

Documenti Contrattuali

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Contratto sono espressamente richiamati nella Contratto medesima alla quale si rinvia.

Oneri Ed Obblighi Del Fornitore

Ad illustrazione della Contratto di cui il presente Capitolato costituisce allegato, si precisa quanto segue.

Il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione Contraente il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico della efficienza dei servizi richiesti.

E' compito del Fornitore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti gli interventi presso gli immobili delle Amministrazione Contraente e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento ed ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione Contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal RUP degli immobili nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal RUP degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate.

Lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione Contraente e delle disposizioni che saranno impartite dal RUP degli immobili/e.

Oltre a quanto previsto nella Contratto, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a canone che extra-canone.

Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire il valore delle attività.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs.37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente

Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, deve:

A) provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;

B) dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi (ad es. elmetti, cinture di sicurezza, guanti, occhiali di sicurezza, etc.) in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi

di cui al presente Capitolato.

Informazioni sui rischi specifici

L'Amministrazione Contraente, attraverso persona idonea (RUP o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto di Ordinativo, ciò per consentire al Fornitore l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere.

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

Piano di sicurezza lavoro

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al RUP, prima dell'inizio delle attività relative all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Ulteriori obblighi del Fornitore

Salvo quanto previsto nella Contratto il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ordinati, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre, il Fornitore:

a) è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;

b) è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

16 ESECUZIONE DEI SERVIZI

Fatte salve le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione Contraente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione Contraente - presenza che può essere anche saltuaria - non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore e quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione Contraente si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività dell'Amministrazione Contraente, può essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto di Contratto, anche di notte o nei giorni festivi, senza che il Fornitore possa vantare compensi supplementari oltre a quelli espressamente previsti.

Il Fornitore deve possedere e mantenere attivi e funzionanti un telefono, un telefax, una segreteria telefonica e tutto quanto previsto per i collegamenti con l'Amministrazione Contraente.

17 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO

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

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dia in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna, e successivi aggiornamenti, nella sezione "Attestazione della presa in consegna degli immobili" che deve essere controfirmato dal Fornitore il quale, così, si impegna formalmente a prender

sene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

18 COSTI DEI SINGOLI SERVIZI

Applicando i prezzi dei servizi come sopra indicato e considerando le superfici degli edifici affidati come desunte dagli Ordinativi Principali di Fornitura, si hanno i seguenti costi:

Zona Nuorese.

Superficie totale Lorda 178.000 mq (superficie netta 136.923 mq)
Superficie servizi igienici 10.680 mq

sistema informativo:

- impianto elettrico $0,006 \cdot 178.000 = 1068 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,004 \cdot 10.680 = 43 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $1000 \cdot 9,296 = 9.296 \text{ €/anno}$ (solo estintori portatili)
- mantenimento edile $0,008 \cdot 178.000 = 1424 \text{ €/anno}$

anagrafica tecnica:

- impianto elettrico $0,074 \cdot 178.000 = 13.172 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,037 \cdot 10.680 = 395 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,022 \cdot 178.000 = 3.916 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $0,738 \cdot 178.000 = 131.364 \text{ €/anno}$

call center:

- impianto elettrico $0,006 \cdot 178.000 = 1068 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,006 \cdot 10.680 = 64 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,002 \cdot 178.000 = 356 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $0,007 \cdot 178.000 = 1246 \text{ €/anno}$

servizi manutentivi:

- impianto elettrico $1,313 \cdot 178.000 = 233.714 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,488 \cdot 10.680 = 5211 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,2 \cdot 178.000 = 35.600 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $1,5 \cdot 178.000 = 267.000 \text{ €/anno}$

Zona Ogliastra.

Superficie totale 72.000 mq
Superficie servizi igienici 4.320 mq

sistema informativo:

- impianto elettrico $0,006 \cdot 72.000 = 432 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,004 \cdot 4.320 = 17 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,002 \cdot 72.000 = 144 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $0,008 \cdot 72.000 = 576 \text{ €/anno}$

anagrafica tecnica:

- impianto elettrico $0,074 \cdot 72.000 = 5.328 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,037 \cdot 4.320 = 160 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,022 \cdot 72.000 = 1.584 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $0,738 \cdot 72.000 = 53.136 \text{ €/anno}$

call center:

- impianto elettrico $0,006 \cdot 72.000 = 432 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,006 \cdot 4.320 = 26 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,002 \cdot 72.000 = 144 \text{ €/anno}$
- mantenimento edile $0,007 \cdot 72.000 = 504 \text{ €/anno}$

servizi manutentivi:

- impianto elettrico $1,313 \cdot 72.000 = 94.536 \text{ €/anno}$
- impianto idrico sanitario $0,488 \cdot 4.320 = 2.108 \text{ €/anno}$
- impianto antincendio $0,2 \cdot 72.000 = 14.400 \text{ €/anno}$ (intero servizio)
- mantenimento edile $1,5 \cdot 72.000 = 108.000 \text{ €/anno}$

Costi Totali

Servizi Nuorese in €/anno:

sistema informativo 2.891

anagrafica tecnica	148.847
call center	2.734
impianto elettrico	233.714
impianto idrico sanitario	5.211
impianto antincendio	9.296
mantenimento edile	267.000
TOTALE	669.693
a detrarre il ribasso del 5%	33.484,65
restano netti	636.208,35

Servizi Ogliastro in €/anno:	
sistema informativo	1.169
anagrafica tecnica	60.208
call center	1.106
impianto elettrico	94.536
impianto idrico sanitario	2.108
impianto antincendio	14.400
mantenimento edile	108.000
TOTALE	281.527
a detrarre il ribasso del 5%	14.076,35
restano netti	267.450,65

somme impegnate per
extra canone a misura
Facchinaggio interno
(non soggetto a ribasso) 70.000

somme impegnate per
extra canone a misura 300.000

IMPONIBILE TOTALE 1.273.658,7
IVA 22% 280.204,914

TOTALE COMPLESSIVO 1.553.863,614
ANNUO

affidamento anno 2021 = (totale annuo) x 9/12 = 1.165.397,71 €

19 TERMINE DEL CONTRATTO

Alla scadenza del contratto, si procederà alla riconsegna degli immobili al Contraente il quale, in tale sede verificherà che:

- a) siano state eseguite le operazioni manutentive comprese nel contratto. In particolare si verificherà che:
- tutti gli interventi operativi ordinati, necessari, richiesti o previsti siano stati eseguiti;
 - le operazioni e le verifiche periodiche previste nei canoni siano state correttamente tutte eseguite;

- b) tutte le informazioni inerenti alla gestione della manutenzione siano state fornite e, in particolare:
- tutta la documentazione relativa alla Anagrafica Tecnica, i reports, le tabelle, previste o richieste, di sintesi sugli interventi fatti e residui da fare;

c) tutti gli adempimenti previsti dalla Gestione dei Servizi di Governo e dalla Gestione dei Servizi Operativi siano stati completati;

d) non ci siano situazioni di mancata esecuzione a regola d'arte degli interventi;

e) siano stati depositati presso il Committente tutte le documentazioni tecniche di legge (certificati di conformità ecc);

f) al momento della consegna non esistano situazioni di pericolo anche latente tali da provocare danni a persone o cose.

Di tutto ciò sarà redatto verbale di constatazione.

Il processo di verifica finale, propedeutico alla ripresa in carico dei beni da parte della Provincia di Nuoro, dovrà concludersi al termine del contratto. Il Fornitore fornisce completa garanzia di tutte le prestazioni, servizi ed interventi compresi nell'appalto, fino alla presa in consegna dei beni da parte del Contraente fatte salve le maggiori responsabilità sancite dall'art. 1669 del Codice Civile. Il Fornitore non ha diritto ad alcun compenso per gli oneri di cui sopra.

Gli interventi di sistemazione di eventuali inconvenienti, riscontrati prima e durante le operazioni di presa in consegna dei beni, ritenuti indifferibili ed urgenti ad insindacabile giudizio del Responsabile del procedimento e che il Fornitore non esegua nei termini che gli sono stati prescritti, potranno venire eseguiti dal Contraente stesso con addebito della relativa spesa al Fornitore inadempiente, rivalendosi anche sulle somme ancora da liquidargli.

Dopo che tutte le condizioni previste dal contratto ed in particolare quelle oggetto delle verifiche di cui sopra siano state rispettate, si redigerà il Verbale di riconsegna degli immobili, sottoscritto da ambedue le parti per accettazione. Si precisa quindi che la custodia dei beni o di parte di essi rimarrà in carico al Fornitore, fatte salve tutte le altre conseguenze previste nel capitolato, fino alla riconsegna; con la sottoscrizione del Verbale di riconsegna degli immobili la responsabilità della custodia ex art. 2051 C.C. passerà in carico al Contraente. Fino a quel momento il Fornitore dovrà usare tutti gli accorgimenti di sorveglianza, assicurazione, ecc. necessari per evitare danni a persone o cose.

Il Fornitore ha infatti l'obbligo, fino alla presa in carico dei beni da parte del Committente, della custodia e conservazione degli stessi con la massima cura.

NUORO LI 23/03/2021

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: Basolu Giovanni Mario

CODICE FISCALE: TINIT-BSLGNN56M11G191K

DATA FIRMA: 15/04/2021 08:29:37

IMPRONTA: 33383539316432663262336162663862623832363763303966663133313464323631373265323762

NOME: GADDEO ANTONIO CONSOLATO

CODICE FISCALE: TINIT-GDDNNC60L31G147F

DATA FIRMA: 30/03/2021 06:36:05

IMPRONTA: 63383130393465346565326564393230656565356662343061633132626462646537303735323966