

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PRESSO GLI STABILI DI PROPRIA COMPETENZA NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – CIG: 87790930BB.

**ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D’ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO
CAPITOLATO TECNICO INTEGRATIVO**

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA | 4 |
| 2 | GLOSSARIO | 4 |
| 3 | OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO | 6 |
| 4 | GESTIONE DEL CONTRATTO | 6 |
| 4.1 | STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI | 6 |
| 4.1.2 | Struttura dell'Amministrazione..... | 8 |
| 4.2 | ATTIVAZIONE DEI SERVIZI..... | 8 |
| 4.2.1 | Attività preliminari | 8 |
| 4.2.2 | Verbale di Consegna..... | 9 |
| 4.2.3 | Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo | 10 |
| 4.3 | ESECUZIONE CONTRATTUALE..... | 11 |
| 4.3.1 | Oneri ed obblighi del fornitore | 11 |
| 4.3.2 | Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente..... | 13 |
| 4.3.3 | Macchine, attrezzature di lavoro e materiali | 14 |
| 4.3.4 | Locali in uso al Fornitore e utenze | 15 |
| 4.3.5 | Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione | 15 |
| 4.3.6 | Rendicontazione, fatturazione e pagamenti | 16 |
| 4.4 | FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI..... | 16 |
| 4.4.1 | Verbale di Riconsegna | 16 |
| 4.4.2 | Verifica di conformità finale..... | 17 |
| 5 | SERVIZI GESTIONALI | 17 |
| 5.1 | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ..... | 17 |
| 5.1.1 | Programma Operativo delle Attività (POA) | 17 |
| 5.1.2 | Verbale di Controllo | 18 |
| 5.1.3 | Preventivo di spesa per attività a Richiesta | 19 |
| 5.1.4 | Scheda Consuntivo Attività | 19 |
| 5.2 | CONTACT CENTER | 20 |
| 5.2.1 | Gestione delle chiamate | 20 |
| 5.2.2 | Tracking richieste | 22 |
| 5.3 | REPERIBILITÀ..... | 23 |
| 6 | SERVIZI OPERATIVI..... | 23 |
| 6.1 | CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE" | 23 |
| 6.1.1 | Servizio di Pulizia | 23 |
| 6.1.2 | Servizio di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali..... | 33 |
| 6.1.3 | Modalità di Remunerazione dei servizi operativi..... | 36 |
| 7 | PREZZI DEI SERVIZI | 40 |
| 7.1 | PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI | 40 |
| 7.2 | CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H..... | 41 |
| 7.3 | PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI E STRAORDINARIE DI PULIZIA..... | 41 |

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da CGM Sardegna per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale presso gli stabili di competenza del Centro giustizia minorile per la Sardegna nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito

| | | |
|----------|---|-----------|
| 8 | CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI | 42 |
| 8.1 | CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI | 42 |
| 8.1.1 | Rilevazione della qualità erogata | 42 |
| 8.1.2 | Rilevazione della qualità percepita | 44 |
| 8.2 | PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI | 45 |
| 8.3 | ALTRE PENALI..... | 46 |
| 9 | REPORTISTICA..... | 46 |

1 PREMESSA

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni.

2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

| TERMINI e DEFINIZIONI | |
|------------------------------------|--|
| A | |
| Amministrazione | La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico. |
| Area Omogenea | Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze. |
| Attività Ordinarie | Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile. |
| Attività Straordinarie | Attività che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che, quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento ed eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'Appalto Specifico.> |
| Attività Indifferibili | Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato. |
| C | |
| Consip S.p.A. | Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016. |
| Contratto di Fornitura | L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici. |
| Corrispettivo a Canone | Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali. |
| Corrispettivo a Prestazione | Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale. |
| D | |

TERMINI e DEFINIZIONI

Direttore dell'Esecuzione – D.E.C. (o suo delegato)

La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

F

Fornitore

L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.

G

Gestore del Servizio

La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.

I

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'Appalto Specifico, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta (Ordinarie Programmabili e/o Straordinarie).

P

Programma Operativo delle Attività (POA)

Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita nel presente documento che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni oggetto del presente documento.

S

Servizi Gestionali

Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

Servizi Operativi

Il Servizio di Pulizia, il Servizio di Raccolta/Trasporto e conferimento di rifiuti speciali.

Stazione Appaltante

La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.

Superficie lorda

La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:

- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);
- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);
- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;
- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).

Superficie netta

Per le superfici orizzontali:

- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;
- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni).

Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.

U

Unità di Gestione

Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.

TERMINI e DEFINIZIONI**V****Verbale di Consegna**

Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico.

Verbale di Controllo

Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.

Verbale di Riconsegna

Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

TABELLA 1 – GLOSSARIO

3 OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

L'Appalto Specifico ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

SERVIZI OPERATIVI

A1 Servizio di Pulizia (comprensiva della raccolta e movimentazione interna di rifiuti urbani) (cfr. paragrafo 6.1.1);

A2 Servizio di Raccolta/Trasporto e Conferimento di rifiuti speciali (cfr. paragrafo 6.1.2).

B SERVIZI GESTIONALI:

B1 Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);

B2 Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);

B3 Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa dedicate alla gestione dell'Appalto Specifico:

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Da parte del Fornitore:

- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti dell'Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nel presente Appalto Specifico. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi a quelli derivanti dal presente Appalto Specifico, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par. 4.2.2).

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro. Il materiale della divisa deve essere conforme alle specifiche tecniche previste dal DM n. 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i Criteri Ambientali Minimi per la "Fornitura dei prodotti tessili".
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;

- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio;

Il personale del Fornitore inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro *5 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8 lett. p. 1), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'Esecuzione o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 5.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di Appalto Specifico. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro *15 giorni* naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 2). Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il Responsabile del Servizio. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede del sopralluogo preliminare.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il D.E.C o suo delegato e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve 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 contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 4.3.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'Appalto, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

| Servizi oggetto del Contratto |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Servizio di Pulizia:</u><ul style="list-style-type: none">- <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.1.4);</i>- <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.1.4);</i>▪ <u>Servizio di Raccolta/trasporto e conferimento di Rifiuti Speciali:</u><ul style="list-style-type: none">- <i>Certificato di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006 (cfr. paragrafo 6.1.2);</i>- <i>qualora necessario, copia conforme all'originale del Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") dell'autista, ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i. (cfr. paragrafo 6.1.2).</i> |

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p.11).

Qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico, e comunque entro i limiti dell'Art. 106 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato 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.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2), nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

- SEZIONE 3: Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

4.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei servizi operativi.

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

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate in due diverse modalità (cfr. paragrafo 6.1.3):

- *a Canone (Attività Ordinarie)*
- *a Prestazione (Attività Straordinarie).*

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo", il cui importo è indicato nel All. 1 "Capitolato Tecnico generato da Sistema".

L' "**Importo a consumo**", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

Potranno essere svolte attività non richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato in sede di Appalto Specifico.

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico, comprende le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo*;
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 5.1.4).

Per tipiche situazioni "*indifferibili*" che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell'immobile e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non è richiesta l'autorizzazione da parte del D.E.C e non essendo possibile la redazione di un *Preventivo di Spesa*, il Fornitore dovrà solo redigere la *Scheda Consuntivo Attività*.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente documento, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" (cfr. paragrafo 6.1.1.4).

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei 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;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali:
 - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
 - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
 - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
 - misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
 - gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. 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 D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- in caso di subappalto, deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate.

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 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 è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. 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 e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. 4 - DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie 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.

Il fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente appalto, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti argomenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dal paragrafo C.1 *"Formazione del personale addetto al servizio"* del DM n. 51 del 29 gennaio 2021 inerente i *"Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti"* (cfr. par. 6.1.1.4);

Il Fornitore consegna al D.E.C. entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 3) e, successivamente, ogni anno *entro 20 giorni dall'inizio dell'anno successivo* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 4), il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione, anche secondo quanto previsto dal paragrafo C.1 dei citati CAM (cfr. par. 6.1.1.4). Il Fornitore, entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 5), consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari 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 le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea; inoltre i macchinari devono essere conformi al paragrafo C.3 del DM n. 51 del 29 gennaio 2021 inerente i *"Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti"* (cfr. par. 6.1.1.4).

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.4.1.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verificano durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

4.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D Lgs. n. 50/2016, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità mensile.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali di cui al par. 8.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto al paragrafo 6.1.3 potrà essere decurtato per effetto delle penali.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio;

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 4.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali consistono in:

B SERVIZI GESTIONALI:

- B1 Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- B2 Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- B3 Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*), servizio e immobile, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

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

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato redatto *mensilmente* e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Straordinarie a Richiesta (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 6).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, di 10 giorni.

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro 10 giorni. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il "Verbale di Controllo", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "Verbale di Controllo" deve essere redatto con la periodicità del POA pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 8), e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante.

Il "Verbale di Controllo" al suo interno deve riportare:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'elenco delle Attività Indifferibili (cfr. paragrafo 4.2.3), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente;
- le Attività Straordinarie ancora in corso con il riferimento al relativo Preventivo di Spesa autorizzato (cfr. paragrafo 5.1.3);
- per ogni Attività Straordinaria eseguita, il riferimento alla relativa Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- l'Importo a Consumo complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'Importo a Consumo complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'Importo a Consumo rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste o diverso termine indicato dalla Stazione Appaltante.

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatto salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C. per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto.

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, 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'attività, approvando il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal D.E.C., provvede all'esecuzione dell'attività.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione di eventuali attività ritenute "*indifferibili*" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un *Preventivo di Spesa*, ad eccezione del servizio Raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali (cfr. paragrafo 6.1.3.3) che verrà remunerato sull'effettiva quantità di rifiuti da trattare e salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione di tali attività, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (cfr. paragrafi 4.2.3 e 6.1.3) il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*".

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;

- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 6.2);
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato *'''Importo a Consumo'''* (stanziato in fase di Appalto Specifico, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. via PEC entro il mese di riferimento. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

La *Scheda Consuntivo Attività* deve inoltre essere allegata al Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) del mese di riferimento.

5.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni *dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 9:00 alle ore 13:00*.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di *'gestione delle chiamate'* e di *'tracking delle richieste'* di cui ai successivi paragrafi.

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 5.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

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

- a) richieste di intervento per *Attività Straordinarie*;
- b) richieste di intervento per ulteriori attività (es. a *Richiesta Programmabili*);
- c) ricezione dei *Preventivi di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- f) solleciti;
- g) reclami.

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;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento per *Attività Straordinarie* (tipo a), l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta e contestualmente classifica e assegna il livello di priorità in base alla descrizione del richiedente.

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo).

| LIVELLO DI PRIORITÀ | DESCRIZIONE | TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO <ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico> |
|---|--|--|
| Emergenza | Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative | Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata |
| Urgenza | Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative | Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata |
| Nessuna emergenza, nessuna urgenza | Tutti gli altri casi | Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata |

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione, e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

| PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ | TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA <i><ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico></i> |
|--------------------------------------|--|
| Indifferibile | Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva. |
| Programmabile a breve termine | L'attività deve essere avviata entro 5 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |
| Programmabile a medio termine | L'attività deve essere avviata entro 15 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |
| Programmabile a lungo termine | L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 60 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |

TABELLA 4 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nel caso di *Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili*, l'attività deve essere avviata entro un termine concordato tra le parti dalla data di approvazione del *Preventivo di Spesa* da parte del D.E.C. e la richiesta da parte dell'Amministrazione deve avvenire, con almeno 5 giorni naturali e consecutivi di preavviso. In relazione all'attività richiesta, il Fornitore potrà effettuare un sopralluogo preliminare ai fini della valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare.

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 5.2.1.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

| TIPOLOGIA DI CHIAMATA | INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE |
|---|---|
| a) richieste di intervento per attività Straordinarie | <ul style="list-style-type: none"> numero progressivo assegnato alla richiesta; data e ora della richiesta; motivo della richiesta; richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; livello di priorità assegnato. |
| b) richieste di intervento per ulteriori attività | <ul style="list-style-type: none"> numero progressivo assegnato alla richiesta; data e ora della richiesta; |

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da CGM Sardegna per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale presso gli stabili di competenza del Centro giustizia minorile per la Sardegna nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito

| TIPOLOGIA DI CHIAMATA | INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ motivo della richiesta; ▪ richiedente (nome, cognome e recapito telefonico); ▪ edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'intervento; ▪ stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); ▪ tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività. |
| c) ricezione Preventivi di spesa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della ricezione del preventivo; ▪ numero progressivo del preventivo; ▪ numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto. |
| d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività | <ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; ▪ numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato. |
| e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati | <ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione. |
| f) solleciti | <ul style="list-style-type: none"> ▪ numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; ▪ motivo del sollecito. |
| g) reclami | <ul style="list-style-type: none"> ▪ data e ora della chiamata; ▪ nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; ▪ motivo del reclamo. |

TABELLA 5 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 5.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni *dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00*; in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

6 SERVIZI OPERATIVI

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi. Per il dettaglio delle attività si rimanda all'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*.

6.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"

6.1.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da CGM Sardegna per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale presso gli stabili di competenza del Centro giustizia minorile per la Sardegna nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

6.1.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE DI PULIZIA

Le **Attività Ordinarie** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*.

e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*.

- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività eseguibili con determinate periodicità e frequenza, elencate nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*, che consentono all'Amministrazione in corso di esecuzione di:
 - aumentare la frequenza delle *Attività di Base* previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico;
 - aggiungere ulteriori attività, rispetto alle *Attività di Base*, non previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico.

Non è possibile richiedere, in sede di Appalto Specifico, *Attività a richiesta Programmabili* di Pulizia senza aver richiesto l'esecuzione di *Attività di Base* di Pulizia.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese).

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

| Area Omogenea | Ambienti costituenti le Aree Omogenee |
|--|--|
| Area Omogenea 1 – Uffici | uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ... |
| Area Omogenea 2 – Spazi connettivi | atri, corridoi, pianerottoli, scale, ... |
| Area Omogenea 3 – Servizi igienici | bagni, antibagni, infermerie, ... |
| Area Omogenea 4 – Aree tecniche | ripostigli, archivi, magazzini, officine, garage, locali tecnici, ... |
| Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali | sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, ... |
| Area Omogenea 6 – Mense | mense, refettori, ... |
| Area Omogenea 8 – Aule didattiche | aule, laboratori, ... |
| Area Omogenea 9 – Spazi per lo sport | palestre, piscine, ... |
| Area Omogenea 10 - Camere | camerate, dormitori, ... |
| Area Omogenea 15 – Aree esterne | aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze,... |

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

6.1.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia, sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'Appalto Specifico in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del fornitore (cfr. *Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*).

Non è possibile richiedere, in sede di Appalto Specifico, *Attività Straordinarie* di Pulizia senza aver richiesto l'esecuzione di *Attività di Base* di Pulizia.

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione* $P_{PUL,S}$ (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.1.3.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

6.1.1.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

È cura del D.E.C. comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione della programmazione esecutiva delle attività mediante il Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) durante l'effettuazione dell'eventuale sopralluogo (cfr. paragrafo 4.2.1).

Il D.E.C. si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1).

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio per le *Attività Ordinarie di Base* dell'Area Omogenea tipo 3 – Servizi igienici (cfr. paragrafo 6.1.3.1).

Nel caso l'immobile non ne sia già provvisto, il Fornitore dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'immobile al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.1.4 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona di *Deposito temporaneo prima della raccolta*, immagazzinamento e sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e sanificazione, il fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni del Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

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

Le attività di pulizia e/o di disinfezione e/o di disinfestazione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione) e dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.1.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM PULIZIE)

Il Servizio di pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i *"Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti"* in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi. L'appalto deve inoltre rispettare le condizioni di esecuzione e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

Il mancato rispetto di ciascuna delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale oggetto del presente paragrafo comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 9).

DETERGENTI UTILIZZATI NELLE PULIZIE ORDINARIE

I detergenti usati nelle pulizie ordinarie rientrano nel campo di applicazione della Decisione (UE) 2017/1217 del 23 giugno 2017 che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea Ecolabel (UE) ai prodotti per la pulizia di superfici dure, quali:

- i detergenti multiuso, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale di superfici dure quali pareti, pavimenti e altre superfici fisse;
- i detergenti per cucine, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale e allo sgrassamento delle superfici delle cucine, quali piani di lavoro, piani cottura, acquai e superfici di elettrodomestici da cucina;
- i detergenti per finestre, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale di finestre, vetro e altre superfici lucide;
- i detergenti per servizi sanitari, che comprendono i prodotti detergenti destinati alle operazioni abituali di rimozione, anche per strofinamento, della sporcizia e/o dei depositi nei servizi sanitari quali lavanderie, gabinetti, bagni e docce,

oltre a rispettare i requisiti previsti dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di una equivalente etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024, quale, ad esempio, la Nordic Ecolabel, la Der Blauer Engel o la Österreichisches Umweltzeichen.

Possono essere utilizzati anche prodotti privi delle suddette etichette, qualora tali prodotti siano concentrati (vale a dire prodotti da diluire prima dell'uso e con tasso di diluizione minimo di 1:100 (1%) per le pulizie "a bagnato", oppure prodotti concentrati, con tasso di diluizione fino a 1:2, per la preparazione di prodotti pronti all'uso da vaporizzare anche con trigger) e almeno conformi ai Criteri Ambientali Minimi per i prodotti detergenti concentrati utilizzati nelle pulizie ordinarie (rif. sub D, lett. a) punto 2 dei CAM), in possesso dei rapporti di prova rilasciati da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025 operante sul settore chimico.

I detergenti devono essere usati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitino che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico e in fase di esecuzione contrattuale secondo le seguenti modalità:

- L'offerente in sede di Appalto Specifico deve presentare una lista completa dei detergenti che saranno utilizzati che riporti: la denominazione o la ragione sociale del fabbricante, del responsabile all'immissione al commercio se diverso, la denominazione commerciale di ciascun prodotto, l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel (UE) o di altre etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024. Nel caso di utilizzo di prodotti concentrati dovranno inoltre essere allegati i rapporti di prova redatti in conformità a quanto previsto nella sezione verifiche dei CAM detergenti concentrati per le pulizie ordinarie (rif. sub D, lett. a) punto 2 dei CAM). In fase di esecuzione contrattuale, Il D.E.C., si riserva di far eseguire specifiche analisi di laboratorio, prelevando un campione dei prodotti utilizzati e di verificare le corrette diluizioni sulla base di un piano di monitoraggio.

DETERGENTI PER IMPIEGHI SPECIFICI PER LE PULIZIE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Per le pulizie periodiche e straordinarie, i detergenti per gli impieghi specifici (ceranti, agenti impregnanti e protettivi, deceranti, decappanti, i prodotti per moquette e tappeti, i detergenti acidi forti, detergenti sgrassanti forti; i prodotti per la manutenzione dei mobili; i prodotti per la manutenzione del cuoio e della pelle, i prodotti per la manutenzione dell'acciaio inox, i disincrostanti per la cucina e le lavastoviglie, i detersolventi, gli smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti) oltre a rispettare i requisiti previsti dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, devono essere almeno conformi ai CAM dei detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici (rif. sub E, lett. a), da punto 1 a punto 8 dei CAM citati) ed in possesso del rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025 operante sul settore chimico o dei mezzi di prova alternativi, ove non siano in possesso di etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024, come previsto sub E, lett. a) punto 9 dei CAM.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico e in fase di esecuzione contrattuale secondo le seguenti modalità:

- L'offerente in sede di Appalto Specifico deve presentare la lista completa dei prodotti per le pulizie periodiche e straordinarie conformi ai CAM che verranno utilizzati che riporti: la denominazione o la ragione sociale del fabbricante o, se diverso, del responsabile all'immissione al commercio; il nome commerciale di ciascun prodotto; la funzione d'uso; le etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 eventualmente possedute. In assenza di etichette, i prodotti devono essere in possesso di rapporti di prova rilasciati da laboratori accreditati a norma del regolamento (CE) n. 765/2008, redatti in conformità a quanto previsto nella sezione "verifiche" dei CAM dei detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie (rif. sub E, lett. a) punto 9 dei CAM). Il D.E.C., per i prodotti privi di etichette conformi alla UNI EN ISO 14024, richiede la presentazione dei citati rapporti di prova in fase di esecuzione contrattuale che, pertanto, devono essere preventivamente acquisiti dall'impresa esecutrice del servizio. In mancanza di tali rapporti di prova devono essere acquisite, per ciascun detergente per le pulizie periodiche o straordinarie, le schede di dati di sicurezza unitamente alle dichiarazioni di conformità ai CAM adottati con il presente decreto, sottoscritte dal produttore del detergente. In fase di esecuzione contrattuale il D.E.C. si riserva di far eseguire specifiche analisi di laboratorio sui prodotti privi dei citati rapporti di prova e, se previsto dal capitolato, con costi a carico del Fornitore.

DISINFETTANTI

I prodotti disinfettanti utilizzati devono essere conformi al regolamento (CE) n. 528/2012 del Parlamento e del Consiglio del 22 maggio 2012 relativo alla messa a disposizione sul mercato e all'uso dei biocidi, così come modificato dal Regolamento (UE) n. 334/2014 autorizzati:

- dal Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Presidio medico-chirurgico" e "Registrazione del Ministero della salute n.",
- come prodotti biocidi, ai sensi del regolamento (CE) n. 528/2012. In tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Prodotto biocida" e "Autorizzazione/Registrazione del Ministero della Salute n.", oppure devono essere in possesso dell'autorizzazione dell'Unione Europea, prevista ai sensi del capo VIII sezione 1, del citato Regolamento

La Stazione Appaltante ha definito la periodicità delle operazioni in ragione della specificità “funzionale” degli immobili e degli ambienti costituenti oggetto di esecuzione del servizio e delle *Classi di Elementi* presenti, in modo da garantire un uso ambientalmente sostenibile dei disinfettanti (tali indicazioni costituiscono gli elementi del “Protocollo” di cui al punto 4 delle clausole contrattuali del DM n. 51 del 29 gennaio 2021 ovvero Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti).

Ove le attività di disinfezione vengano richieste successivamente all'indizione dell'Appalto Specifico, deve essere redatto in condivisione con la Stazione Appaltante ed entro tre mesi dalla decorrenza contrattuale, uno specifico protocollo per l'uso sostenibile dei disinfettanti, che deve altresì riportare le misure che si attueranno per minimizzare l'uso dei disinfettanti e per garantire un uso ambientalmente sostenibile degli stessi (in adempimento al citato punto 4 delle clausole contrattuali del DM n. 51 del 29 gennaio 2021).

Gli addetti al servizio, nell'espletamento delle attività di disinfezione devono usare i disinfettanti in maniera ambientalmente responsabile, in termini di modalità d'uso, dosaggi, formulati, esposizione, scelta dei prodotti più idonei a garantire la sicurezza e la tutela dell'ambiente per aree di utilizzo, utilizzo di sistemi di misurazione della dose per formulazioni concentrate, etc.

In fase di esecuzione contrattuale il D.E.C. verifica l'attuazione del protocollo per l'uso sostenibile dei disinfettanti, incluse le relative soluzioni da effettuare secondo le indicazioni del fabbricante, sulla base di un piano di monitoraggio.

PRODOTTI AUSILIARI PER L'IGIENE

I prodotti ausiliari per l'igiene devono essere conformi a quanto previsto nel citato DM n. 51 del 29 gennaio 2021.

Nell'esecuzione contrattuale non possono essere utilizzati:

- prodotti con funzione esclusivamente deodorante o profumante;
- piumini di origine animale, ad eccezione esclusivamente della spolveratura a secco di opere artistiche ed in ogni caso, su specifica richiesta della Stazione Appaltante e la segatura del legno;
- attrezzature e prodotti non riparabili, se nel mercato vi sono alternative con pezzi di ricambio;
- elementi tessili a frange (“spaghetti”) per le pulizie a bagnato;
- elementi tessili e carta tessuto monouso, fatto salvo documentati motivi di sicurezza, stabiliti e condivisi con la struttura di destinazione

Gli elementi tessili impiegati per le pulizie ordinarie a bagnato di pavimenti, altre superfici, vetri, specchi e schermi devono essere riutilizzabili, piatti (lavaggio a piatto) ed in microfibra, con titolo o denaratura dTex ≤ 1 . Tali elementi tessili e le attrezzature con elementi tessili devono essere provvisti di schede tecniche indicanti il titolo o denaratura espressa in dTex della microfibra utilizzata e le modalità di lavaggio idonee a preservarne più a lungo le caratteristiche prestazionali. Nel caso in cui la microfibra fosse utilizzata per la fabbricazione della parte pulente in accoppiamento o miscela con altre fibre o tecnofibre, la scheda tecnica deve riportare l'esatta composizione della parte pulente e deve

dare evidenza della densità della frazione in microfibra. Il dTex della microfibra, in particolare, deve essere in ogni caso ≤ 1 .

Per almeno il 30% tali prodotti in microfibra devono essere in possesso di un'etichetta conforme alla UNI EN ISO 14024, quale l'Ecolabel (UE), o altra etichetta equivalente (Nordic Ecolabel, Der Blauer Engel etc.). Per le operazioni di spolveratura devono essere usati elementi tessili riciclati. Gli elementi tessili riutilizzabili usurati (ovvero che hanno perso parte delle loro proprietà funzionali) non possono essere impiegati.

L'impregnazione degli elementi tessili per il lavaggio dei pavimenti, anche quelli monouso (usa e getta), con soluzioni detergenti e/o disinfettanti è condotta sulla base di procedure e sistemi che evitino la discrezionalità degli operatori in merito al grado di impregnazione dei tessili e che siano efficienti sotto il profilo dell'uso delle risorse idriche e il consumo di prodotti chimici. A tal fine devono pertanto essere usati elementi tessili impregnati prima dello svolgimento del servizio o direttamente sul carrello.

Fanno eccezione esigenze specifiche, come lo sporco bagnato e di grossa pezzatura (ad esempio negli ingressi di edifici nei giorni di pioggia), oppure lo sporco grasso o incrostato dove è previsto il risciacquo (ad esempio nelle cucine) per le quali è appropriato, e dunque consentito, l'uso di carrelli con strizzatore a due secchi o a secchio con doppia vasca, per tenere separata l'acqua pulita dall'acqua sporca. L'acqua di risciacquo deve essere cambiata con l'appropriata frequenza.

Qualora inoltre, per documentati motivi di sicurezza, stabiliti e condivisi con la Stazione Appaltante, dovesse essere necessario l'uso di prodotti monouso in carta, tali prodotti devono essere costituiti da carta in possesso del marchio Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC) o equivalenti, o dell'etichetta Remade in Italy, che attesti che il prodotto sia in classe A o A+, o del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Le attrezzature per le pulizie manuali usate devono essere costituite da carrelli con secchi e altri eventuali contenitori di plastica riciclata almeno al 50% in peso, con colori diversi a seconda della destinazione d'uso (risciacquo degli elementi tessili in acqua pulita; impregnazione con la soluzione detergente/disinfettante o ad azione combinata diluita secondo i dosaggi raccomandati dal produttore).

Le verifiche sono effettuate in situ e su base documentale in fase di esecuzione contrattuale e sono finalizzate ad assicurarsi che i prodotti impiegati siano conformi ai rispettivi criteri ambientali ed in possesso dei mezzi di dimostrazione della conformità pertinenti. Le verifiche documentali riguardano, a titolo esemplificativo: le informazioni contenute nelle schede tecniche; le certificazioni o le licenze d'uso delle etichettature; le fatture di acquisto dei prodotti ciò per accertare se la quantità dei prodotti con le caratteristiche ambientali richieste corrisponda a quanto previsto dal presente criterio ambientale o dal contratto, se più restrittivo. Nel caso di servizi resi con un dipartimento, una divisione, un ramo di impresa od un'impresa in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE), si potranno evitare le verifiche sul requisito relativo all'uso degli elementi tessili in microfibra, dimostrando che per l'ottenimento della licenza Ecolabel (UE) è stato sottoscritto il requisito opzionale che prevede l'utilizzo di almeno il 95% degli articoli tessili quali stracci, mops e frange lavapavimenti in microfibra. Per quanto riguarda il contenuto di materiale riciclato nei secchi o in eventuali altri contenitori in plastica nei carrelli, i prodotti che l'offerente si impegna a fornire sono ritenuti conformi se muniti di una certificazione quali Plastica Seconda Vita, o Remade in Italy, che attesti almeno tale contenuto di riciclato, secondo quanto previsto all'art. 69 del D.lgs. 50/2016.

MACCHINE

Le lavasciuga, le idropultrici e le altre macchine per la pulizia eventualmente usate debbono essere conformi a quanto previsto nel citato DM n. 51 del 29 gennaio 2021. Le macchine debbono essere ad alimentazione elettrica via cavo o a batteria, con uomo o senza uomo a bordo a seconda delle caratteristiche dei locali in cui i servizi devono essere resi e del tipo di sporco da trattare tipico dei locali di destinazione del servizio.

Tali macchine devono essere progettate e realizzate in modo tale da favorire la maggiore durata della loro vita utile ed il riciclaggio dei diversi materiali di cui sono composte a fine vita. I materiali devono essere tutti riciclabili, anche se alcune parti del macchinario, per la specifica funzione di uso, dovranno essere smaltiti come rifiuti speciali. I materiali diversi devono essere facilmente separabili. Le parti soggette ad usura, danneggiamenti o malfunzionamenti devono essere rimovibili e sostituibili. Le parti in plastica devono essere marcate con la codifica della tipologia di polimero di cui sono composte in base alla DIN 7728 e 16780 e la UNI EN ISO 1043/1.

Le macchine eventualmente impiegate per le attività di pulizia devono essere munite di scheda tecnica redatta dal produttore che indichi denominazione sociale del produttore, la relativa sede legale e il luogo di fabbricazione del tipo e modello di macchina, le emissioni acustiche espresse in pressione sonora e se, nelle parti di plastica, sia usata plastica riciclata e in quale percentuale rispetto al peso della plastica complessivamente presente nella macchina.

L'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio effettua inoltre le manutenzioni delle macchine come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del Direttore dell'esecuzione del contratto, un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico e in fase di esecuzione contrattuale secondo le seguenti modalità:

- L'offerente deve dichiarare in sede di Appalto Specifico se si intenderà o meno far uso di macchine e, in caso affermativo, indicare il numero ed il tipo di macchine che si intendono impiegare, la denominazione sociale del produttore, il relativo modello ed allegare le schede tecniche o altra documentazione tecnica da cui si possa evincere la conformità al criterio ambientale. La conformità a quanto previsto nel criterio ambientale relativo alle macchine è verificata anche in sede di esecuzione contrattuale da parte del D.E.C.. In sede di esecuzione del contratto l'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio rende disponibile in cantiere il manuale d'uso e manutenzione delle macchine che riporti le modalità operative previste nelle diverse tipologie di cantiere, le indicazioni per l'operatore per garantire l'utilizzo in sicurezza e per la rimozione dello sporco solido e/o liquido a fine lavoro, la descrizione delle operazioni di pulizia della macchina e le attività previste per il ripristino delle parti soggette ad usura e le informazioni su come reperire la documentazione per il corretto disassemblaggio della macchina a fine vita per avviare i componenti all'attività di riciclaggio e smaltimento da parte del personale tecnico addetto alle attività di manutenzione straordinaria.

FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire che tutto il personale sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato D.Lgs., siano trattati gli argomenti previsti nei CAM di cui al citato DM n. 51 del 29 gennaio 2021, secondo le modalità ivi disciplinate.

In particolare al personale dedicato alle operazioni di pulizia devono essere erogate almeno 16 ore di formazione e 8 ore di affiancamento in cantiere, in relazione agli argomenti previsti. Per tematiche specifiche (eventuali protocolli specifici condivisi con la stazione appaltante o con la struttura destinataria del servizio, per i relativi aggiornamenti, per il mancato raggiungimento delle prestazioni minime rilevato sulla base degli audit interni o esterni, anche di parte seconda) deve essere previsto un aggiornamento formativo in corso di esecuzione contrattuale.

Il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio.

L'aggiudicatario potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico e in fase di esecuzione contrattuale secondo le seguenti modalità:

- Qualora il servizio venga reso da una divisione, un dipartimento o un ramo d'azienda o da un'azienda che abbia ottenuto la licenza di uso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE), la conformità è presunta in base al possesso di tale licenza, che deve essere allegata in offerta in sede di Appalto Specifico. Negli altri casi, l'impresa o le imprese che eseguono il servizio, entro 60 giorni dall'inizio del servizio, dovranno presentare il proprio progetto e programma di formazione del personale erogato, con l'indicazione di: ore di formazione (minimo 16), docenti dei corsi con sintetico profilo curriculare, modalità di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti, date e sedi dei corsi, nominativi dei partecipanti (suddivisi per sedi di destinazione del servizio, se il servizio affidato prevede più cantieri), test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. Analoghe evidenze debbono essere fornite entro 30 giorni per le attività formative svolte in corso di esecuzione contrattuale nonché per il personale neoassunto o successivamente immesso in servizio presso le sedi oggetto del servizio affidato.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'impresa esecutrice del servizio attua un sistema di gestione della qualità che tenga almeno conto dei seguenti elementi:

- l'individuazione del responsabile del sistema qualità;
- la possibilità di identificare quotidianamente l'operatore che esegue gli interventi al fine di rendere più efficace l'autocontrollo;
- l'esecuzione di monitoraggi periodici sul livello di igiene conseguito e di controlli di processo per verificare la corretta attuazione delle procedure di pulizia o, se del caso, di sanificazione.
- individuazione di immediate azioni correttive, ove necessario, per il raggiungimento di un adeguato livello di igiene, attenendosi alle indicazioni dei referenti della struttura servita finalizzate a garantire l'igiene e la connessa sicurezza degli utenti.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato entro 15 giorni dalla decorrenza contrattuale:

- l'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio comunica formalmente al D.E.C il nominativo del responsabile del sistema di qualità ed invia una relazione, in cui, oltre al protocollo di pulizia, verranno descritti i metodi di

valutazione delle procedure di pulizia e le eventuali misure premiali l'impresa aggiudicataria mette in atto in caso di esiti sempre positivi dei controlli che vengono eseguiti sulle operazioni svolte da ciascun singolo operatore.

In fase di esecuzione contrattuale il D.E.C. dispone appositi controlli per verificare l'attuazione delle procedure per il conseguimento della qualità e l'efficacia del servizio, monitorata anche attraverso appositi campionamenti.

GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti durante l'esecuzione del servizio devono essere raccolti in maniera differenziata secondo le modalità la raccolta stabilite dal Comune della struttura servita. Tali rifiuti, inclusi quelli urbani prodotti nell'edificio, devono essere conferiti secondo le modalità di conferimento stabilite dal Comune della struttura servita, secondo le modalità di raccolta stabilite dal Comune in cui detti rifiuti dovranno essere conferiti.

Qualora sia stato adottato un servizio di raccolta "porta a porta" dei rifiuti urbani, devono essere messi a disposizione, laddove specificatamente richiesto dalla stazione appaltante, operatori dedicati al fine di conferire le frazioni differenziate nelle modalità e nei giorni stabiliti nel programma Comunale.

RAPPORTO SUI PRODOTTI CONSUMATI

A cadenza annuale, l'impresa esecutrice deve redigere ed inviare un rapporto in formato elettronico sui prodotti detergenti ed ausiliari di microfibra acquistati e consumati per l'esecuzione del servizio durante il periodo di riferimento, indicando per ciascuna tipologia di prodotto: produttore e denominazione commerciale del prodotto; quantità consumata (litri di prodotto, se trattasi di detergenti o disinfettanti; numero di pezzi se trattasi di elementi tessili); funzione d'uso; caratteristiche ambientali possedute (vale a dire se trattasi di un prodotto conforme ai CAM o con un'etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, se trattasi o meno, ad esempio, di un detergente con un imballaggio con contenuto di riciclato, con o senza fragranze). Le fatture e i documenti di trasporto, che devono essere prontamente trasmesse su richiesta del D.E.C., riportano l'indicazione della Stazione Appaltante cui è destinato il servizio.

CLAUSOLA SOCIALE

Come indicato al par. 2.4 del Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico, trova applicazione clausola sociale di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. .

6.1.2 SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Il Servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto e il conferimento presso impianti autorizzati di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, così come definiti dall'Art. 184 del D.Lgs. n. 152/2006, prodotti nell'ambito delle attività svolte dalle Amministrazioni.

Per l'Elenco/Classificazione dei rifiuti si fa riferimento a quanto indicato nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*.

Sono esclusi dall'affidamento il trasporto a smaltimento/recupero di rifiuti urbani che devono essere raccolti e smaltiti dal gestore del servizio pubblico di raccolta.

Il servizio deve essere eseguito in conformità al contenuto delle norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia, anche in caso di modifiche intervenute dopo la stipula del contratto da parte delle competenti autorità

governative, regionali, provinciali e comunali che hanno giurisdizione sui luoghi in cui si svolge il servizio, restando contrattualmente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri o limitazioni nell'espletamento del servizio, il Fornitore non potrà accampare diritto alcuno verso l'Amministrazione.

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006 per tutte le categorie necessarie, nonché in possesso di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia.

Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, qualora necessario ai fini delle vigenti normative inerenti la gestione dei rifiuti speciali, l'autista dovrà essere munito di Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i.

6.1.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Le **Attività Ordinarie** di raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire su tipologie di rifiuti con Codice EER, indicato nell'*Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità*. Le **Attività Ordinarie** di raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono remunerate mediante un corrispettivo Canone mensile $C_{RSP,0}$ (€/mese), così come descritto al paragrafo 6.1.3.3.

Esse consistono:

1. nella fornitura, nelle quantità necessarie al regolare svolgimento del servizio, dei contenitori per i rifiuti e degli imballaggi per il trasporto, le cui caratteristiche tecniche potranno essere indicate dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, e di tutte le attrezzature atte a garantire il regolare svolgimento del servizio, comprese quelle eventualmente necessarie per il *Deposito temporaneo prima della raccolta* e la movimentazione dei rifiuti stessi (containers, carrelli, ecc.);
2. nel caricamento dei rifiuti sui mezzi e trasporto con mezzi idonei e personale formato ed autorizzato, nel rispetto delle norme sul trasporto delle merci pericolose, ove previsto;
3. nel trasporto e conferimento dei rifiuti agli impianti autorizzati alla gestione dei rifiuti in relazione alla specifica natura dei rifiuti stessi.

Il servizio di Raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali, non comprende la raccolta e movimentazione dei rifiuti all'interno dell'immobile, che dovrà essere svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1.3).

Il Fornitore, coordinandosi con il D.E.C, deve predisporre e delimitare la zona di carico attraverso opportuna cartellonistica; deve inoltre supportare il D.E.C. nell'eventuale aggiornamento delle procedure di movimentazione interna dei rifiuti.

CONTENITORI

Il servizio comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, la fornitura delle tipologie di contenitori, la cui remunerazione è da considerarsi **compresa** nel corrispettivo del servizio.

I contenitori, a titolo indicativo e non esaustivo, possono essere:

- scatole di cartone

I contenitori dovranno:

- essere consegnati integri, puliti, asciutti, privi di residui ed esenti da cattivi odori;

- essere provvisti di etichette secondo quanto indicato dalla normativa vigente;
- possedere adeguati requisiti di resistenza in relazione alle proprietà chimico-fisiche ed alle caratteristiche di pericolosità dei rifiuti ai quali sono destinati;
- essere provvisti di sistemi di presa agevoli all'impugnatura e resistenti, che non interferiscano con il normale uso del contenitore;
- per quanto riguarda gli imballaggi per il trasporto, essere conformi alla normativa sul trasporto delle merci pericolose, ove necessario.

Tali contenitori rimangono in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

RITIRO E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Il Fornitore nel POA deve dettagliare il dimensionamento del servizio in relazione ai dati riportati forniti all'interno documentazione di gara allegata, quali tipologia di rifiuti e quantitativo annuo da smaltire coerente con i dati storici dell'ultimo triennio, numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno e alle informazioni rilevate in sede di sopralluogo preliminare.

Pertanto devono essere indicati:

- tipologia di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero (Codice dell'Elenco Europeo Rifiuti, stato fisico e classe di pericolosità del rifiuto);
- quantitativo stimato di rifiuti per tipologia;
- numero, dimensione e localizzazione dei depositi;
- numero e tipo di contenitori necessari;
- localizzazione degli stessi in apposite planimetrie o indicazione dell'area rifiuti dedicata;
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

Nelle pertinenze delle Amministrazioni il Fornitore deve utilizzare attrezzature proprie (carrelli, transpallet, ecc.) adeguate al ritiro dei rifiuti, nel rispetto delle normative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

La pulizia e la manutenzione delle attrezzature sono a carico del Fornitore.

Il caricamento dei colli sugli automezzi deve essere effettuato in modo da evitarne lo schiacciamento, la deformazione e la fuoriuscita di rifiuti.

Nell'ipotesi di spargimenti accidentali di rifiuti al momento del ritiro, il Fornitore deve provvedere alla pulizia dell'area interessata con proprie attrezzature e specifici prodotti e dispositivi di contenimento, nonché con personale addestrato, al fine di minimizzare i danni all'ambiente e ripristinare le condizioni di sicurezza, dandone immediata comunicazione al D.E.C.

La fase di trasporto deve essere effettuata con mezzi e personale autorizzati. I mezzi utilizzati per il ritiro ed il trasporto dei rifiuti speciali devono essere idonei alle tipologie e ai quantitativi dei rifiuti trasportati e mantenuti sempre in perfetto stato di pulizia, a cura del personale del Fornitore.

Durante la fase di raccolta e il trasporto i rifiuti pericolosi devono essere imballati ed etichettati in conformità alle norme vigenti in materia

Il Fornitore deve disporre di adeguati sistemi di pesatura con stampa e rilascio scontrino. Il sistema di pesatura deve consentire la registrazione in automatico del peso netto e del peso lordo del rifiuto, del numero e del tipo di contenitori/colli; tale registrazione deve essere allegata alla prima copia del formulario di trasporto. La pesatura, effettuata in contraddittorio con l'Amministrazione, avviene al momento della raccolta e caricamento dei rifiuti sugli automezzi.

La manutenzione e la verifica periodica di taratura delle bilance utilizzate per la pesatura devono essere effettuate a norma di legge a cura e spese del Fornitore, che è obbligato a comunicare l'avvenuta taratura periodica mediante comunicazione scritta con copia del referto di taratura.

L'Amministrazione si riserva comunque il diritto di effettuare, a campione, una pesatura di controllo, anche presso la pesa pubblica, senza alcun preavviso al Fornitore.

Per la determinazione del corrispettivo delle attività, si dovrà tener conto del quantitativo di rifiuti per tipologia, così come indicati nella quarta copia dei formulari di cui all'art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, firmata e timbrata dal Responsabile dell'impianto autorizzato, attestante l'avvenuto conferimento finale dei rifiuti. La quarta copia dei formulari dovrà essere allegata al Verbale di Controllo.

ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE CONNESSE AL RITIRO, TRASPORTO E SMALTIMENTO/RECUPERO DEI RIFIUTI

Il Fornitore deve:

- fornire e redigere, all'atto del ritiro di ogni tipologia di rifiuto, il formulario di identificazione dei rifiuti (art. 193 D.Lgs. n.152/2006);
- restituire, entro i termini di legge, all'Amministrazione la quarta copia dei formulari di cui all'art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, firmata e timbrata dal Responsabile dell'impianto autorizzato, attestante l'avvenuto conferimento finale dei rifiuti.

Il Fornitore trasmette, almeno due mesi prima della scadenza di legge e senza alcun onere per l'Amministrazione, i dati necessari alla compilazione del Modello Unico di Dichiarazione (M.U.D.), per tutti i rifiuti, pericolosi e non, per i quali ha effettuato il servizio. I dati devono essere trasmessi su supporto informatico e dovranno comprendere le seguenti informazioni:

- codice dell'Elenco Europeo Rifiuti;
- quantitativo;
- luogo di produzione;
- data e numero di formulario di identificazione rifiuto;
- trasportatore e operatore finale del trattamento.

Il Fornitore supporta l'Amministrazione in tutte le attività di verifica e controllo inerenti i dati sopra riportati.

6.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI OPERATIVI

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie e Straordinarie* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 4.2.3), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

| CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE" | | |
|---|--|--|
| SERVIZIO DI PULIZIA | SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI | Remunerazione |
| <ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1.1) | <ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali (cfr. paragrafo 6.1.4.1) | <p>CANONE</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.</p> |
| <p>In caso di modifiche/integrazioni al Contratto/Ordinativo di Fornitura, il Canone dovrà essere adeguato nei limiti previsti dall'Art. 106 del D.lgs 50/2016.</p> <p>A titolo esemplificativo alcune variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:</p> <ul style="list-style-type: none"> qualora muti la destinazione d'uso degli ambienti (variazione di "Area Omogenea"), rispetto a quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico; qualora varino le consistenze dell'Unità di Gestione originaria (es. mq superficie da trattare, etc.), rispetto a quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico anche a seguito del sopralluogo (cfr. paragrafo 4.2); etc. <p>Le variazioni e l'adeguamento del Canone sono possibili, solamente nel caso in cui si possiede già un prezzo unitario offerto in fase di Appalto Specifico.</p> <p>L'eventuale variazione del Canone del Servizio di Pulizia, comporterà anche la variazione degli eventuali Canoni dei Servizi Gestionali.</p> | | |
| SERVIZIO DI PULIZIA | Remunerazione | |
| <ul style="list-style-type: none"> Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafi 6.1.1.2) | <p>A PRESTAZIONE(a valere sull'Importo a Consumo)</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).</p> | |

TABELLA 7 – CLASSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1.3.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le Attività Ordinarie di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle Attività di Base, dei prezzi unitari a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle Attività Ordinarie del Servizio di Pulizia (C_{PUL}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le Attività di Base ($C_{PUL,B}$):

$$C_{PUL} = C_{PUL,B}$$

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività Ordinarie di Base* ($C_{PUL,B}$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Tipologia della destinazione d'uso dei diversi ambienti (c.d. "Aree Omogenee") su cui ricade il servizio e relative *Attività di Base* e frequenze previste nelle *Aree Omogenee* (rif. *Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*);
- Quantità (*mq di superficie netta da trattare*) oggetto delle *Attività di Base* (rif. *Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità*);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi* al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Il Canone mensile è calcolato come segue:

| CANONE MENSILE (€/MESE) - ATTIVITÀ DI BASE DI PULIZIA | |
|---|---|
| $C_{PUL,B} = \sum_{i=1}^n p_{pb,i} \times q_i$ | |
| dove: | |
| - | $p_{pb,i}$ è il prezzo unitario (€/mq sup. netta da trattare/mese), al netto del ribasso offerto, relativo all' <i>i-esima</i> Area Omogenea; |
| - | q_i rappresenta la quantità in mq sup. netta da trattare relativa alla <i>i-esima</i> Area Omogenea; |
| - | n rappresenta il numero di Aree Omogenee oggetto del servizio. |

TABELLA 8 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ DI BASE PULIZIA

6.1.3.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione* $P_{PUL,S}$ (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Straordinarie* richieste tra quelle indicate nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi* e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Quantità (*mq di superficie netta da trattare, n° punti, n° di ore*) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Eventuali Prezzari Regionali e/o Listini, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica, per il computo dei soli "noli" di attrezzature, macchinari, automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle *Attività Straordinarie* (cfr. paragrafo 7.3);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi* al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Il corrispettivo delle prestazioni eseguite sono calcolate come di seguito:

| CORRISPETTIVO (€/INTERVENTO), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA | |
|---|--|
| ATTIVITÀ REMUNERATE IN €/H | |
| $P_{PUL,S,h} = p_{psh,j} \times h + p_{nolo} \times h_n$ | |
| dove: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - $P_{PUL,S,h}$ è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività Straordinaria remunerata in €/h; - $p_{psh,j}$ è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, della risorsa utilizzata per l'esecuzione della singola Attività Straordinaria; - h rappresenta il tempo, in ore, per eseguire la singola Attività Straordinaria; - p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di attrezzature, macchinari automezzi, al netto del ribasso offerto, relativo all'Attività Straordinaria; - h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali attrezzature, macchinari automezzi per eseguire la relativa Attività Straordinaria. | |

TABELLA 9 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PULIZIA >

6.1.3.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Le Attività Ordinarie di Raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono remunerate mediante un Canone mensile $C_{RSP,O}$ (€/mese), determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Tipologia di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero (codice EER),
- Quantità (kg/anno) dei rifiuti (rif. Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità);
- Numero stimato annuo di trasporti (rif. Allegato 1A – Dettaglio immobili e quantità);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell'Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Si precisa che tale corrispettivo è comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

Il Canone mensile è calcolato come segue:

| CANONE MENSILE (€/MESE) - ATTIVITÀ ORDINARIE DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI | |
|---|--|
| $C_{RSP,O} = \frac{[p_t \times n_t + (\sum_i^n p_{rsp,j} \times q_j)]}{12}$ | |
| dove: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - p_t è il prezzo unitario (€/viaggio), al netto del ribasso offerto, del singolo trasporto; | |

- n_t è il numero stimato annuo di trasporti;
- $p_{rsp,j}$ è il prezzo unitario (€/kg), al netto del ribasso offerto, per l'*j-esima* tipologia di rifiuto;
- q_j è la quantità stimata annua (Kg/anno) dell'*j-esima* tipologia di rifiuto.

TABELLA 10 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Si precisa che, nel caso in cui le quantità di rifiuti annui gestiti per una o più tipologie di codice EER, siano inferiori a quelle indicate in fase di indizione della procedura (e inseriti nel primo POA) e per le quali si è determinato il canone mensile $C_{RSP,O}$, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito a favore dell'Amministrazione.

7 PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, così come indicati nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*, saranno di tre tipologie:

- i Prezzi predefiniti delle attività non remunerate €/ora;
- i Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora;
- l'indicazione dei prezzi Regionali e/o i Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) da utilizzarsi per il solo nolo di attrezzature, macchinari e automezzi.

I prezzi unitari delle attività, al netto dei ribassi offerti, saranno calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto;

p_{BA} = prezzo a base d'asta;

R = ribasso presentato in offerta economica.

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, del D.Lgs. n. 50/2016.

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, così come indicati nell'*Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi*, sono delle seguenti tipologie:

| SERVIZIO | ATTIVITÀ | PREZZI A BASE D'ASTA p_{BA} |
|---|--|--|
| PULIZIA | Attività Ordinarie di Base (cfr. par. 6.1.1.1 e 6.1.3.1) | $p_{pb,i}$ (€/mq sup. netta da trattare/mese), relativo all'i-esima Area Omogenea |
| | Attività Straordinarie (cfr. par. 6.1.1.2 e 6.1.3.2) | $p_{psq,j}$ (€/mq sup. netta da trattare/intervento o €/pto/intervento), relativo all'j-esima Attività Straordinaria |
| RACCOLTA/ TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI | Attività Ordinarie (cfr. par. 6.1.2.1 e 6.1.3.3) | $p_{rsp,j}$ (€/kg o €/lt), relativo al l'j-esima tipologia di rifiuto |
| | | p_t (€/viaggio), relativo al singolo trasporto |

TABELLA 11 – PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso sulla tariffa oraria a base d'asta pari ad € 20,88, ottenuta aggiungendo al costo medio orario di € 16,06 una percentuale del 30% (costi generali e utile d'impresa). Il ribasso da effettuarsi verrà applicato solo all'importo aggiuntivo del 30% del costo della manodopera.

I Prezzi orari a base d'asta, così come indicati nell'Appendice 1 del capitolato tecnico_elenco attività e prezzi, sono delle seguenti tipologie:

| SERVIZIO | ATTIVITÀ | PREZZI A BASE D'ASTA p_{BA} |
|----------|---|---|
| PULIZIA | Attività Straordinarie di Pulizia (cfr. par. 6.1.1.4 e 6.1.3.2) | $p_{psh,j}$ (€/h), relativo all'j-esima risorsa |

TABELLA 12 – PREZZI ORARI

7.3 PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI E STRAORDINARIE DI PULIZIA

Nel caso di Attività Ordinarie a Richiesta Straordinarie di Pulizia che possono prevedere l'eventuale "nolo" di attrezzature, macchinari automezzi, sarà utilizzato il *prezzario Regionali Sardegna 2019*, al netto dei ribassi effettuati in sede di offerta, per il computo dei soli "per lo svolgimento di tali attività.

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del D.E.C. e eventuali Direttori Operativi, al netto del ribasso offerto.

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

| SERVIZIO | ATTIVITÀ | PREZZI A BASE D'ASTA p_{BA} |
|----------|---|--|
| PULIZIA | Attività Ordinarie a Richiesta Straordinarie di Pulizia (cfr. par. 6.1.1.1, 6.1.1.2 e 6.1.3.1, 6.1.3.2) | <i>prezzario Regionali Sardegna 2019</i> |

TABELLA 13 – PREZZARI REGIONALI E/O LISTINI DEI

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore.

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il controllo dei servizi operativi sarà effettuato da parte dell'Amministrazione mediante:

- la verifica della **qualità erogata**, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante ispezioni periodiche effettuate dal D.E.C. o da suoi incaricati;
- la verifica della **qualità percepita**, volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

Il Fornitore dovrà consegnare mensilmente all'Amministrazione, entro il giorno 10 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un **report illustrativo del Livello di Servizio** erogato, nel quale deve essere riportato:

- l'indicatore sul livello di servizi ($LS_{Operativi}$), calcolato come di seguito descritto,
- l'esito delle ispezioni (qualità erogata) e dei questionari (qualità percepita).

Entro la fine del mese successivo a quello oggetto di valutazione, l'Amministrazione emetterà il certificato di conformità.

Il Livello dei Servizi Operativi ($LS_{Operativi}$) viene calcolato come somma dell'indicatore di qualità erogata ($I_{Qualità\ Erogata}$) e dell'indicatore di qualità percepita ($I_{Qualità\ Percepita}$), come di seguito descritto.

$$LS_{Operativi} = (0,75 \times I_{Qualità\ Erogata}) + (0,25 \times I_{Qualità\ Percepita})$$

8.1.1 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

Il livello della qualità erogata dei servizi operativi verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del D.E.C. o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle aree omogenee oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi. I criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli (settimanale, bisettimanale, mensile) è stabilita dal D.E.C. d'accordo con il Fornitore ed è riportata nell'apposita sezione del POA. La data e l'orario dell'ispezione sarà comunicata dal D.E.C. o suo incaricato al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore.

Per ogni ispezione, il D.E.C. sceglierà le aree omogenee oggetto del campione e, all'interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli. Le aree omogenee sono quelle elencate in Allegato 1A.

La dimensione del campione da sottoporre ad ispezione è pari ad una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabilita dal D.E.C. d'accordo con il Fornitore. Nell'apposita sezione del POA il Fornitore riporterà il valore in metri quadri e il numero di punti che deve essere sottoposto a ispezione (dimensione del campione).

Il D.E.C. sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all'interno dell'Unità di Gestione, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione

potranno liberamente essere variati dal Supervisore ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell'ottica di verificare la totalità delle aree e dei punti dell'immobile. Prima dell'avvio del servizio, il D.E.C. e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità, anche in relazione a quanto offerto in Offerta Tecnica. In relazione a tali criteri, il D.E.C. esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

- **Conforme (C):** se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- **Non Conforme (NC):** se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.

Di seguito si riportano gli elementi oggetto di ispezione utilizzabili per tutte le aree omogenee. Il D.E.C potrà concordare con il Fornitore di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per l'Amministrazione.

Il D.E.C provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate, evidenziando le eventuali non conformità riscontrate sulla apposita Check List di seguito riportata. Il D.E.C compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

In caso di mancata compilazione della Check List in corrispondenza dell'ispezione effettuata, il giudizio si ritiene "Conforme" per tutti gli elementi oggetto di ispezione.

| Ambito di valutazione | Elementi oggetto di ispezione | Giudizio |
|---------------------------------|--|----------|
| PAVIMENTI | Assenza macchie/orme/sporco diffuso | |
| | Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie | |
| | Assenza ragnatele | |
| PORTE | Assenza polvere | |
| | Assenza macchie/impronte/sporco diffuso | |
| FINESTRE E PORTEFINESTRE | Assenza polvere | |
| | Assenza impronte/sporco diffuso | |
| PARETI LAVABILI | Assenza macchie/impronte/sporco diffuso | |
| | Assenza ragnatele | |
| PUNTI LUCE | Assenza polvere | |
| | Assenza macchie/impronte/sporco diffuso | |
| | Assenza ragnatele | |
| DAVANZALI INTERNI | Assenza polvere | |
| | Assenza macchie/sporco diffuso | |
| | Assenza ragnatele | |
| DAVANZALI ESTERNI | Assenza polvere/sporco diffuso | |
| | Assenza escrementi | |
| | Assenza ragnatele | |
| TERMINALI IMPIANTISTICI | Assenza polvere | |
| | Assenza macchie/sporco diffuso | |

| Ambito di valutazione | Elementi oggetto di ispezione | Giudizio |
|---|---|----------|
| ARREDI | Assenza ragnatele | |
| | Assenza polvere | |
| | Assenza macchie/sporco diffuso | |
| | Assenza ragnatele | |
| CESTINI (PORTARIFIUTI) | Svuotatura cestino | |
| | Sostituzione sacchetto | |
| SANITARI, SPECCHI, ZONE SANITARI, RUBINETTERIA, ECC. | Assenza incrostazioni | |
| | Assenza macchie/sporco diffuso | |
| | Presenza carta igienica negli appositi supporti | |
| | Presenza asciugamani carta negli appositi contenitori | |
| | Presenza sapone negli appositi contenitori | |
| SOFFITTI | Assenza macchie/impronte/sporco diffuso | |
| | Assenza ragnatele | |

Per ogni ispezione, una copia della check list compilata dal D.E.C., sottoscritta dallo stesso o da suo incaricato, e dal responsabile incaricato dal Fornitore, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata (I_q), secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Erogata} = \frac{Elementi\ risultati\ conformi}{Elementi\ ispezionati}$$

8.1.2 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

L'Indicatore di Qualità Percepita è determinato dai risultati di un questionario compilato mensilmente dagli utenti. Gli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione della qualità percepita sono identificati dal D.E.C. in numero non inferiore a 5; di questi deve necessariamente far parte anche il D.E.C. stesso o suo incaricato.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo). Il D.E.C. ha facoltà di modificare gli argomenti del questionario, d'accordo con il Fornitore, allo scopo di migliorare l'indagine conoscitiva sulla qualità percepita.

| | | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|----------|---|---------|----------|-------|--------|
| a | Cortesia e professionalità del personale impiegato | | | | |
| b | Qualità del servizio reso nelle aree interne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc) | | | | |
| c | Qualità del servizio reso nelle aree esterne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc) | | | | |

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da CGM Sardegna per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale presso gli stabili di competenza del Centro giustizia minorile per la Sardegna nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| d | Qualità del servizio reso relativamente agli arredi (assenza di polvere, macchie, ecc.) | | | | |
| e | Qualità del servizio reso nei servizi igienici (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc) | | | | |

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano l'Indicatore di Qualità Percepita secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Percepita} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

R_i = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e));

R_{MAX} = Risultato massimo ottenibile nel questionario (nel questionario esemplificativo sopra riportato $R_{MAX}=20$ con assegnazione del voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Copia dei questionari viene consegnata mensilmente al Fornitore.

8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ($LS_{Operativi}$) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato, come definito nel paragrafo 8.1.1.

La detrazione (D) relativa alle penali applicate è calcolata con la seguente formula:

$$D = 10 \% \times C \times K$$

>

Dove:

C= corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le Attività di Base e Attività Straordinarie.

K= coefficiente che determina il valore della penale sulla base del Livello dei servizi Operativi, come riportato di seguito:

- $K=1$ se $LS_{Operativi} \leq 0,25$
- $K=0,5$ se $0,25 < LS_{Operativi} \leq 0,50$
- $K=0,25$ se $0,50 < LS_{Operativi} \leq 0,75$
- $K=0$ se $LS_{Operativi} > 0,75$

La penale per i servizi operativi è applicata dalle Amministrazioni e viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore. Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

8.3 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

| Lett. | Inadempimento sanzionato con penale | Termine per l'adempimento previsto | Riferimento Documentale | Modalità di riscontro | Documenti di riscontro irregolarità | Frequenza di verifica | Valore della Penale |
|-------|---|---|-------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|---|
| p.1) | Ritardo nella sostituzione del personale | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Par. 4.1.1 | Controllo da parte del D.E.C. | | Una tantum | € 100,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.2) | Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo | Entro 15 <i>giorni</i> naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione | Par. 4.2.1 | Controllo da parte del D.E.C. | | Una tantum | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.3) | Ritardo nella consegna del Programma di Formazione | Entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi | Par. 4.3.2 | Controllo da parte del D.E.C. | | Una tantum | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.4) | Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi | Entro 20 <i>giorni</i> dall'inizio dell'anno successivo | Par. 4.3.2 | Controllo da parte del D.E.C. | | Una tantum | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.5) | Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione | Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione | Par. 4.3.2 | Controllo da parte del D.E.C. | | Una tantum | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.6) | Ritardo nella presentazione del primo POA | Data del verbale di consegna | Par. 5.1.1 | Controllo da parte del D.E.C. | POA | Una tantum | € 200,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.7) | Ritardo nella presentazione del POA, successivo al primo | 10 <i>giorni</i> di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento | Par. 5.1.1 | Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato | POA | Mensile | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.8) | Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo | entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale | Par. 5.1.2 | Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato | Verbale di Controllo | Mensile | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.9) | Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Par. 6.1.1.4 | Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. | | Una Tantum | € 100,00 per ogni giorno di inadempimento |
| p.10) | Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Par.5.1.1 | Confronto tra POA e svolgimento dell'attività | POA Verbale di Controllo | Mensile | € 100,00 per ogni giorno di inadempimento e/o ritardo |
| p.11) | Utilizzo di prodotti di pulizia diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna. | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Par 4.2.2 | Controllo da parte del D.E.C. | POA | Una Tantum | € 100,00 per ogni giorno di inadempimento |

9 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da CGM Sardegna per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale presso gli stabili di competenza del Centro giustizia minorile per la Sardegna nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Amministrazione relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti tramite l'Importo a consumo, etc. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.