



**Città  
metropolitana  
di Milano**

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Atti della procedura di gara 199682/2022/2.13/2022/2

Servizi di pulizia immobili ad uso uffici e aree verdi e prestazioni accessorie a ridotto impatto ambientale conformi al D.M. MITE n. 51 29/01/2021 e s.m.i. presso i siti in uso a qualsiasi titolo alle amministrazioni ed enti non sanitari presenti sul territorio della Regione Lombardia mediante convenzione ex art. 26 l. 488/99 e art. 1, comma 499, l. 208/2015 suddivisa in lotti.

## **CAPITOLATO TECNICO**

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate.*

RUP, ai sensi dell'art. 31 comma 14 del D.Lgs. 50/16: Avv. Giorgio Grandesso

**Rettificato con Determinazione dirigenziale Racc. gen. 1121/2023**

<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>6</b>
<b>1. OGGETTO, LOTTI, IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO .....</b>	<b>9</b>
1.1. OGGETTO.....	9
1.2. LOTTI ED IMPORTI .....	9
1.3. DURATA DELLA CONVENZIONE .....	11
1.4. DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA .....	11
1.5. VALORE MINIMO DEI CONTRATTI DI FORNITURA .....	11
<b>2. MODALITÀ DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE.....</b>	<b>12</b>
2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF) .....	12
2.1.1. ORDINATIVO MINIMO PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE .....	13
2.2. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA) .....	13
2.2.1. SEZIONE INTRODUTTIVA .....	14
2.2.2. SEZIONE TECNICA .....	14
2.2.3. SEZIONE ECONOMICA .....	15
2.2.4. SEZIONE GESTIONALE .....	15
2.3. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ.....	15
2.4. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF).....	16
2.4.1. IMPORTO A CONSUMO "ICS" .....	17
2.5. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF) .....	17
2.5.1. MODALITÀ DI EMISSIONE DELL'AA-OPF .....	17
2.6. VERBALE DI CONSEGNA .....	18
<b>3. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO.....</b>	<b>19</b>
3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	19
3.2. STRUTTURA OPERATIVA .....	20
3.2.1. CLAUSOLA SOCIALE .....	21
3.2.2. DIVISE DEL PERSONALE .....	21
3.2.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE .....	21
3.2.4. FORMAZIONE .....	22
<b>4. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA' .....</b>	<b>23</b>
4.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDinarie, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE.....	24
4.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	24
<b>5. SERVIZI GESTIONALI .....</b>	<b>25</b>
5.1. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	25
5.1.1. PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ .....	25
5.1.2. VERBALE DI CONTROLLO .....	25
5.1.3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO .....	26

5.2.	GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	26
5.2.1.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	26
5.2.2.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO .....	26
5.3.	GESTIONE DEL CALL CENTER.....	26
5.3.1.	GESTIONE DELLE CHIAMATE .....	26
5.3.2.	TRACKING RICHIESTE .....	28
5.3.3.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO .....	29
<b>6.</b>	<b>SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE .....</b>	<b>30</b>
6.1.	SERVIZIO DI PULIZIA .....	30
6.1.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE .....	30
6.1.2.	ATTIVITÀ INTEGRATIVE .....	31
6.1.3.	ATTIVITÀ AGGIUNTIVE .....	31
6.1.4.	ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	31
6.1.5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE .....	31
6.1.6.	SPECIFICHE TECNICHE .....	33
6.1.7.	DETERGENTI, MATERIALI VARI E ATTREZZATURE .....	33
6.1.8.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	37
6.1.9.	REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE .....	37
6.1.10.	REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	39
6.2.	SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE .....	39
6.2.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE .....	39
6.2.2.	ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	42
6.2.3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE E PRODOTTI .....	42
6.2.4.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	44
6.2.5.	REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE .....	44
6.2.6.	REMUNERAZIONE ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	45
6.3.	SERVIZIO DI PULIZIA AREE VERDI E AREE SPORTIVE .....	45
6.3.1.	ATTIVITÀ ORDINARIE .....	45
6.3.2.	ATTIVITÀ INTEGRATIVE .....	46
6.3.3.	ATTIVITÀ AGGIUNTIVE .....	46
6.3.4.	ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	46
6.3.5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE .....	47
6.3.6.	SPECIFICHE TECNICHE .....	48
6.3.7.	DETERGENTI, MATERIALI VARI E ATTREZZATURE .....	49
6.3.8.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	49
<b>7.</b>	<b>SERVIZI AGGIUNTIVI .....</b>	<b>51</b>
7.1.	PRESIDIO DI PULIZIA .....	51
7.2.	FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO-SANITARIO .....	51
7.3.	SANIFICAZIONE .....	51
<b>8.</b>	<b>PREZZI DEI SERVIZI .....</b>	<b>53</b>
8.1.	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI .....	53
8.2.	REVISIONE PREZZI .....	53
8.3.	LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA .....	53
8.4.	CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI AGGIUNTIVI .....	54
8.4.1.	CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE .....	54
8.4.2.	SERVIZI AGGIUNTIVI .....	54

<b><u>9.</u></b>	<b><u>VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO.....</u></b>	<b><u>55</u></b>
<b>9.1.</b>	<b>CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE .....</b>	<b>55</b>
9.1.1.	VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)	55
9.1.2.	VERIFICHE DI PUNTUALITA' NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (TIPO B)	57
<b>9.2.</b>	<b>CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE .....</b>	<b>57</b>
<b>9.3.</b>	<b>CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA AREE VERDI .....</b>	<b>58</b>
9.3.1.	VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)	58
<b>9.4.</b>	<b>CONTROLLO DELLA QUALITA' .....</b>	<b>59</b>
<b><u>10.</u></b>	<b><u>PENALI .....</u></b>	<b><u>61</u></b>
<b>10.1.</b>	<b>PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO .....</b>	<b>61</b>
<b>10.2.</b>	<b>ALTRE PENALI .....</b>	<b>61</b>
<b><u>11.</u></b>	<b><u>RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b>11.1.</b>	<b>MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE .....</b>	<b>64</b>
<b>11.2.</b>	<b>MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE .....</b>	<b>64</b>
<b><u>12.</u></b>	<b><u>MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE .....</u></b>	<b><u>66</u></b>
<b>12.1.</b>	<b>VERIFICHE ISPETTIVE .....</b>	<b>66</b>
<b><u>13.</u></b>	<b><u>REPORTISTICA .....</u></b>	<b><u>67</u></b>
<b>13.1.</b>	<b>REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE.....</b>	<b>67</b>
13.1.1.	RESOCONTO ANNUALE	67
<b>13.2.</b>	<b>REPORTISTICA SOGGETTO AGGREGATORE .....</b>	<b>67</b>
13.2.1.	RELAZIONE FINALE SULL'ANDAMENTO DELLA CONVENZIONE	68
13.2.2.	MONITORAGGIO PERIODICO	68
13.2.3.	ALTRE INFORMAZIONI	68
<b><u>14.</u></b>	<b><u>DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE .....</u></b>	<b><u>69</u></b>
<b>14.1.</b>	<b>DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>69</b>
<b>14.2.</b>	<b>DOCUMENTI CONTRATTUALI .....</b>	<b>69</b>
<b>14.3.</b>	<b>ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE .....</b>	<b>69</b>
14.3.1.	SEDI OPERATIVE	70
<b>14.4.</b>	<b>PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO E VERBALE DI RICONSEGNA .....</b>	<b>70</b>
<b>14.5.</b>	<b>APPENDICI E ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO: .....</b>	<b>70</b>

## **PREMESSA**

La Città Metropolitana di Milano bandisce la presente procedura per l'affidamento dei Servizi di Pulizia degli immobili ad uso uffici e Pulizia delle aree a verde e prestazioni accessorie, a ridotto impatto ambientale conformi al D.M. del MITE n. 51 del 29/01/2021 e s.m.i., mediante convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1, comma 499, L. 208/2015 a favore delle amministrazioni ed enti non sanitari presenti sul territorio della Regione Lombardia, secondo la disciplina di cui al D.Lgs. n. 50/2016, scegliendo, quale procedura per la scelta del contraente, la Procedura Aperta. Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici e prestazionali dei Servizi di Pulizia ed Igiene ambientale nonché degli altri Servizi Aggiuntivi degli immobili ad uso uffici e delle aree a verde (parchi e giardini) di competenza delle Amministrazioni richiedenti che utilizzeranno la Convenzione.

Ai sensi dell'art. 34 del D.lgs. 50/16, le prestazioni descritte nel presente Capitolato dovranno essere rese nel rispetto ed in conformità dei Criteri minimi ambientali disciplinati nel D.M. del MITE n. 51 del 29/01/2021 e s.m.i. denominato "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento dei servizi di pulizia di edifici ed altri ambienti ad uso civile; criteri ambientali minimi per le forniture di detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici; detergenti per le pulizie periodiche straordinarie delle superfici; detergenti e prodotti in carta tessuto per l'igiene personale*".

Si precisa che non rientrano tra le attività disciplinate in questo Capitolato le attività di gestione e manutenzione del verde.

La Città Metropolitana di Milano, in veste di Soggetto Aggregatore ai sensi dell'art. 9 del D.L. 66/14 convertito in L. 89/2014, attraverso la stipula delle Convenzioni con i fornitori aggiudicatari dei singoli Lotti, con la presente procedura affida ad un Operatore Economico la gestione organizzativa ed operativa dei Servizi di Pulizia e prestazioni accessorie, nei loro diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, al fine di soddisfare le necessità delle Amministrazioni aderenti.

Il Soggetto Aggregatore ha nominato ai fini dell'affidamento e della gestione della Convenzione un Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 comma 14 del D.lgs. 50/16.

## **TERMINI E DEFINIZIONI**

Di seguito i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

**AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE** La Pubblica Amministrazione che manifesta la propria intenzione di utilizzare la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante l'emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) tesa ad ottenere la predisposizione da parte del Fornitore del Piano Dettagliato delle Attività. Sono, pertanto, da intendersi come Amministrazioni Richiedenti gli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia che a vario titolo abbiano in uso immobili a uso uffici.

**AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE** La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA), utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi indicati nel Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.

**AREA OMOGENEA** Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici di rappresentanza, uffici, servizi igienici, sale polifunzionali, ecc.).

**ATTIVITÀ ORDINARIE** Quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.

**ATTIVITÀ INTEGRATIVE** Quelle attività che consentono di aumentare la frequenza delle attività ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.

**ATTIVITÀ AGGIUNTIVE** Attività specifiche, relative ai Servizi Operativi e non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.

**ATTIVITÀ A RICHIESTA** Attività specifiche non programmabili, relative ai servizi operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

**ATTO AGGIUNTIVO DELL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF)** Documento con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna (rif. Appendice 3 al Capitolato Tecnico).

**CANONE** Corrispettivo economico con cui sono compensate le attività ordinarie, integrative e aggiuntive dei Servizi. L'importo del canone mensile è determinato in funzione dei prezzi come risultanti dai ribassi offerti in sede di gara dal Fornitore.

**CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO o SOGGETTO AGGREGATORE** La Città Metropolitana di Milano rappresenta l'Ente al quale, ai sensi dell'art. 9 del D.L. 66/14, convertito in L. 89/2014, spetta la conclusione delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e s.m.i. nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime.

**CONTRATTO DI FORNITURA** L'Atto stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore mediante l'Ordinativo Principale di Fornitura - compresi i relativi eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività - che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nella Convenzione e relativi Allegati. L'insieme delle prescrizioni e delle condizioni disciplinate nella Convenzione e nei suoi Allegati ed Appendici, in particolare nell'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Atti Aggiuntivi all'Ordinativo di Fornitura, che costituiscono i documenti contrattuali di riferimento che formalizzano l'accordo tra le Amministrazioni e il Fornitore.

**CORRISPETTIVO EXTRA CANONE** Corrispettivo economico con cui sono compensati le Attività a Richiesta e comunque tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie, Attività Integrative ed Attività Aggiuntive.

**FORNITORE** L'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario di uno dei Lotti in cui è suddivisa la gara, che stipula la Convenzione con il Soggetto Aggregatore e si obbliga a prestare, in favore delle Amministrazioni Richiedenti, le attività conseguenti alle singole Richieste Preliminari di Fornitura, nonché, in favore delle Amministrazioni, i servizi conseguenti ai singoli Ordinativi Principali di Fornitura.

**GESTORE DEL SERVIZIO** La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo Principale di Fornitura, negli eventuali Atti Aggiuntivi e negli Ordini di Attività. Tale figura è descritta al Paragrafo 3.1.

**IMPORTO A CONSUMO (ICS)** Importo destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta.

**ORDINE DI ATTIVITA' (ODA)** Documento con il quale l'Amministrazione richiede/autorizza una specifica Attività a Richiesta la cui esecuzione è remunerata con un corrispettivo Extra Canone (rif. Appendice 4 al Capitolato Tecnico).

**ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)** Il documento, corrispondente al modello di cui all'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico, con il quale le Amministrazioni, attraverso le modalità descritte al successivo Capitolo 2, ordinano i Servizi Operativi, in conformità a quanto previsto nel PDA ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui rispettivamente all'Offerta Economica ed all'Offerta Tecnica.

**PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITA' (PDA)** Documento redatto dal Fornitore a seguito del sopralluogo, necessario per la definizione tecnica, economica e gestionale dei servizi. Il PDA, suddiviso in apposite sezioni, descrive i servizi ordinati.

Una volta approvato dall'Amministrazione, tale documento diventa parte integrante dell'Ordinativo Principale di Fornitura.

**PROGRAMMA OPERATIVO DELLA ATTIVITA'** Programma bimestrale, su base giornaliera, con la pianificazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento - rif. Paragrafo 5.1.1.

**RESPONSABILE DEL SERVIZIO** La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile della Convenzione in oggetto nei confronti del Soggetto Aggregatore e di tutte le Amministrazioni. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività descritte al Paragrafo 3.1.

**RESPONSABILE DELLA QUALITA'**: La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile del sistema di gestione della qualità dei servizi resi. Tale figura è meglio descritta al Paragrafo 3.1

**RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)** Il documento che le singole Amministrazioni Richiedenti inviano al fornitore ai fini della predisposizione da parte di quest'ultimo del Piano Dettagliato della Attività, necessario ai fini dell'eventuale emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura sulla base del quale le medesime Amministrazioni decidono se emettere o meno l'Ordinativo di Fornitura. Il modello di Richiesta Preliminare di Fornitura è contenuto nell'Appendice 1 del presente Capitolato Tecnico.

**SERVIZI AGGIUNTIVI** Ulteriori Servizi operativi ordinabili dalle Amministrazioni rispetto ai Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, come descritti al Capitolo 7.

**SERVIZI GESTIONALI** Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi, come descritti al Capitolo 5.

**SERVIZI OPERATIVI** Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e i Servizi Aggiuntivi.

**SET MINIMO DI SERVIZI** Configurazione minima di servizi che l'Amministrazione deve necessariamente ordinare per poter accedere alla Convenzione ed emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura.

**SUPERFICIE NETTA** Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.

**SUPERVISORE:** E' individuato dall'Amministrazione contraente ed è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Coincide con il DEC nominato dalle singole amministrazioni contraenti e con il RUP nei casi previsti dalla normativa (vedi Linea Guida ANAC n. 3).



## **1. OGGETTO, LOTTI, IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO**

### **1.1. OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico e le relative Appendici hanno per oggetto l'affidamento dei Servizi di Pulizia e, qualora richiesti, dei Servizi di Disinfestazione/Derattizzazione, dei servizi di Pulizia delle aree verdi (parchi e giardini) ed altre prestazioni accessorie da eseguirsi presso gli immobili ad uso uffici e le aree di competenza delle amministrazioni richiedenti.

Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi sopra indicati, deve svolgere Servizi Gestionali, ossia quelle attività trasversali finalizzate alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

In particolare il Fornitore svolgerà i seguenti servizi:

#### **A) Servizi Gestionali:**

- A1 - Pianificazione e programmazione delle attività
- A2 - Gestione ordini di Attività a Richiesta
- A3 - Gestione del Call center

#### **B) Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale:**

- B1 - Pulizia immobili ad uso uffici
- B2 - Disinfestazione e Derattizzazione
- B3 - Pulizia Aree verdi

#### **C) Servizi Aggiuntivi:**

- C1 - Attività di Presidio di Pulizia
- C2 - Fornitura di materiale igienico (es. carta mani, carta igienica, sapone, copri wc, ecc.)
- C3 - Sanificazione

I Servizi Operativi di cui ai punti B e C sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra Canone.

Per i Servizi Gestionali (A) non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

### **1.2. LOTTI ED IMPORTI**

La procedura è suddivisa in 4 (quattro) Lotti funzionali territoriali così come di seguito riportati. L'Aggiudicatario di ciascun Lotto si obbliga ad accettare Ordinativi Principali di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni fino a concorrenza dell'importo massimo, IVA esclusa (eventuali oneri per la sicurezza inclusi), previsto per ciascun singolo Lotto e segnatamente:

LOTTO	CIG	TERRITORIO	IMPORTO BASE	IMPORTO per eventuale estensione contrattuale	VALORE MASSIMO COMPLESSIVO
Lotto 1 - Città metropolitana di Milano e Provincia di Monza e Brianza	9573900835	Relativo agli Enti locali del territorio della Città metropolitana di Milano, la	Euro 35.000.000	Euro 20.000.000	Euro 55.000.000,00

		Città metropolitana di Milano, la Provincia di Monza e della Brianza e gli Enti locali del territorio della Provincia di MB			
Lotto 2 - Province di Pavia, Lodi, Mantova e Cremona	9573928F4E	Relativo agli alla Province e agli Enti locali del territorio delle Province in oggetto	Euro 30.000.000,00	Euro 10.000.000	Euro 40.000.000,00
Lotto 3 - Province di Brescia e Bergamo	957412303E	Relativo agli alla Province e agli Enti locali del territorio delle Province in oggetto	Euro 25.000.000,00	Euro 10.000.000	Euro 35.000.000,00
Lotto 4 - Province di Lecco, Como, Sondrio e Varese	9574150684	Relativo agli alla Province e agli Enti locali del territorio delle Province in oggetto	Euro 10.000.000	Euro 10.000.000	Euro 20.000.000,00

Il valore della Convenzione dei singoli lotti è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno degli enti locali che utilizzeranno la Convenzione.

Gli importi massimi indicati, ed i relativi quinti riferiti a ciascun Lotto, non sono in alcun modo vincolanti né per la Città Metropolitana di Milano né per le Amministrazioni che, pertanto, non risponderanno nei confronti del Fornitore in caso di Ordinativi Principali di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi che risultino complessivamente inferiori a detti importi.

### **1.3. DURATA DELLA CONVENZIONE**

La Convenzione relativa a ciascun Lotto ha una durata di **36** (trentasei) mesi, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura (OPF) necessari per formalizzare l'attivazione dei Servizi ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura (AA-OPF) necessari per formalizzare le modifiche e/o le integrazioni ai servizi di cui all' Ordinativo Principale di Fornitura. Tale data potrà essere prorogata per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi su comunicazione scritta della Città Metropolitana di Milano qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo previsto, eventualmente incrementato.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati complessivamente emessi Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi tali da esaurire il relativo importo massimo (comprensivo dell'eventuale incremento come sopra stimato).

### **1.4. DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA**

I singoli contratti attuativi della Convenzione, stipulati mediante emissione di Ordinativi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni, hanno una durata minima di 12 (dodici) mesi e massima di 36 (trentasei) mesi a decorrenza dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

La durata degli eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività non può, in ogni caso, essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Una volta scaduta/esaurita la Convenzione, non possono essere emessi Atti Aggiuntivi che comportino un incremento del valore economico dell'Ordinativo Principale di Fornitura. A titolo esemplificativo, a Convenzione scaduta e/o esaurita, possono essere emessi solamente Atti Aggiuntivi che integrino l'Ordinativo di Fornitura modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna, mentre non possono essere emessi Atti Aggiuntivi per la copertura finanziaria di Attività a Richiesta che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni alla Convenzione medesima; la Convenzione, tuttavia, resta valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei Contratti di Fornitura per tutta la durata degli stessi.

I singoli Ordinativi di Fornitura, ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni, possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri, servizi attivati, fatto comunque salvo quanto previsto ai successivi Paragrafi 1.5, 2.1.1 e al precedente Paragrafo 1.2.

### **1.5. VALORE MINIMO DEI CONTRATTI DI FORNITURA**

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono subordinati all'emissione di un Ordinativo di Fornitura di valore almeno pari o superiore ad € 40.000,00, I.V.A. esclusa e oneri per la sicurezza inclusi, nonché al rispetto del cosiddetto "Ordinativo minimo" di cui al successivo paragrafo 2.1.1.

## 2. MODALITÀ DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE

Si riporta di seguito in forma schematica il processo di attivazione del Contratto di Fornitura

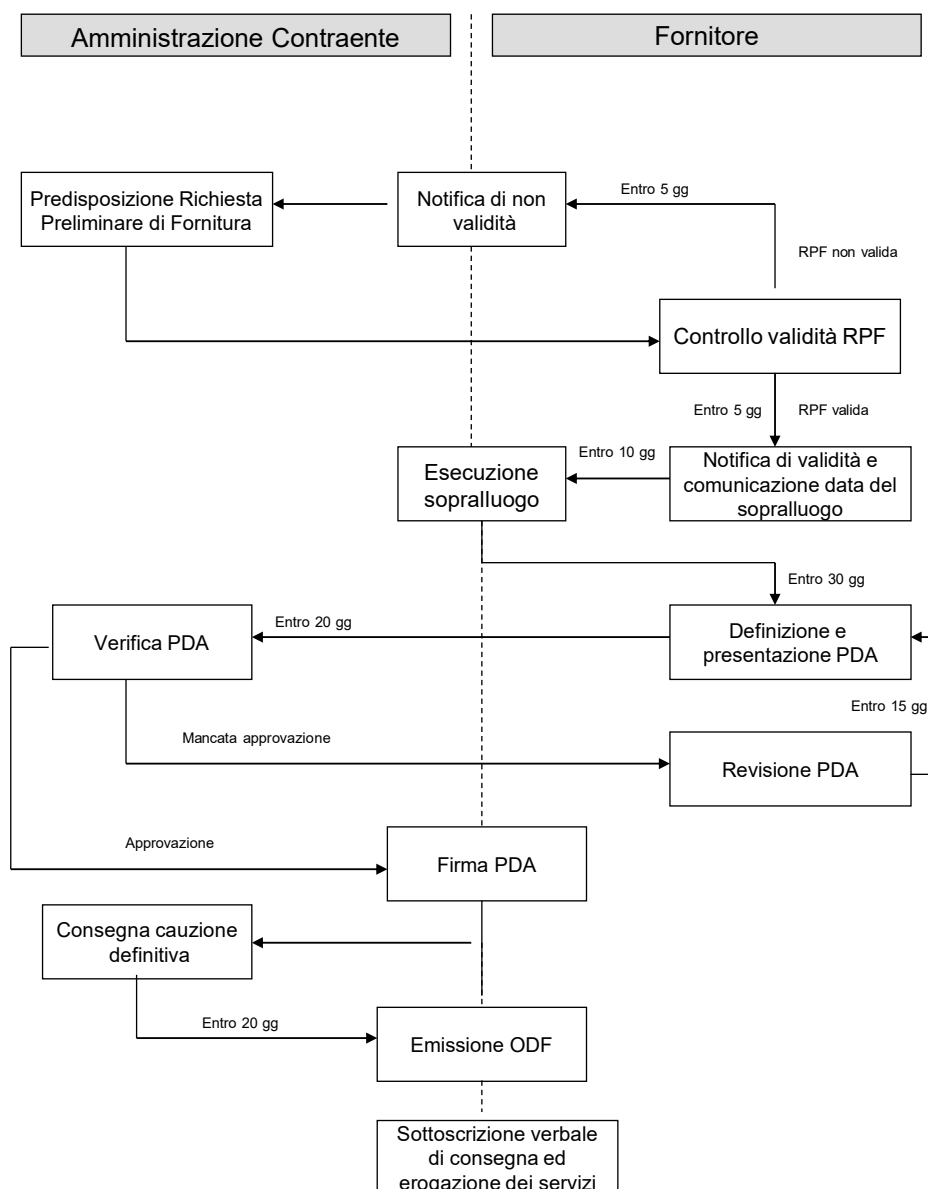


Figura 1 – Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione

### 2.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)

La Richiesta Preliminare di Fornitura RPF è il documento con cui l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

La richiesta deve essere formalizzata secondo il fac-simile dei moduli allegati - rif. Appendice 1 al presente Capitolato mediante la compilazione dei campi in esso previsti.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione, la Richiesta Preliminare di Fornitura vincola l'Amministrazione stessa a:

- individuare il RUP oppure il Supervisore o una persona ad interim che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo agli immobili;
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività che sarà successivamente trasmesso dal Fornitore e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve procedere ad assumere tutte le informazioni necessarie alla successiva redazione del Piano Dettagliato delle Attività (rif. Paragrafo 2.2.), e in particolare:

- effettuare in accordo con l'Amministrazione il rilievo delle superfici degli immobili ad uso ufficio che saranno oggetto del servizio;
- individuare le superfici nette delle aree omogenee;
- rilevare le esigenze degli immobili in termini di Attività Integrative, Attività Aggiuntive e a Richiesta;
- redigere un verbale di sopralluogo, che deve essere controfirmato dall'Amministrazione, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario;
- definire le Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e il relativo corrispettivo.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve controllare la completezza della stessa e, entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento, ha l'obbligo di comunicare a mezzo pec o tramite piattaforma *www.acquistinretepa.it* gestita da Consip, all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, comunicando, in caso positivo, una data per il Sopralluogo congiunto con il RUP/Supervisore, da effettuarsi entro 10 giorni naturali consecutivi dalla data di notifica di validità della Richiesta Preliminare di Fornitura, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, relativamente alla notifica di validità della Richiesta Preliminare di Fornitura e all'esecuzione del Sopralluogo, determina l'applicazione da parte di Città Metropolitana di Milano della relativa Penale (rif. Paragrafo 10.2).

Durante il Sopralluogo congiunto il Fornitore deve recepire tutte le esigenze dell'Amministrazione e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione degli stessi al fine di controllare e soddisfare la domanda. Durante il Sopralluogo il Fornitore è tenuto a far emergere le possibili criticità e a proporre soluzioni indirizzate sia al miglioramento dei livelli di servizio, sia ad una concreta riduzione dei costi o comunque più conveniente per l'Amministrazione. A seguito del Sopralluogo, il Fornitore deve redigere un verbale, sottoscritto da entrambe le parti, nel quale vanno riportate le evidenze emerse dal sopralluogo che poi confluiranno nella sezione tecnica del Piano Dettagliato delle Attività.

### **2.1.1. ORDINATIVO MINIMO PER L'ADESIONE ALLA CONVENZIONE**

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono obbligatoriamente subordinati all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura che comprende almeno il Servizio di Pulizia immobili ad uso Uffici (il c.d. "Ordinativo minimo") essendo prestazione principale della Convenzione, il cui valore deve essere superiore a quello delle prestazioni accessorie. Non possono, pertanto, essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura che non includano il Servizio di Pulizia immobili ad uso uffici, ovvero che abbiano ad oggetto solo servizi diversi dal Servizio di Pulizia. Ove emessi, tali Ordinativi Principali di Fornitura non possono essere accettati e, quindi, eseguiti dal Fornitore in adesione alla Convenzione in oggetto.

### **2.2. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)**

Il Piano Dettagliato delle Attività è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore in funzione sia delle evidenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione.

La configurazione dei servizi si ottiene modulando contenuti prestazionali, modalità operative di esecuzione delle attività, pianificazione delle attività, corrispettivi.

Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo, e deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data dello stesso.

La mancata consegna del Piano Dettagliato delle Attività nei termini sopra definiti, senza giusta causa non imputabile al Fornitore, determina l'applicazione da parte di Città Metropolitana di Milano della relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente le necessarie informazioni per valutare il contenuto dei servizi offerti, le modalità operative e gestionali, ed i corrispettivi economici dei servizi offerti.

È compito del RUP, eventualmente con il supporto del Supervisore, verificare che all'interno di tutte le sezioni del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico. La data di inizio della erogazione dei servizi è concordata con l'Amministrazione e deve essere indicata nel PDA. In ogni caso, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione, l'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al Paragrafo 2.6.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi, senza giusta causa non imputabile al Fornitore, danno luogo all'applicazione della relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

Le variazioni e/o gli aggiornamenti all'Ordinativo di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo di Fornitura, in base a quanto prescritto al Paragrafo 2.5.

Qualora l'Amministrazione non proceda alla valutazione del PDA nelle modalità e nei termini previsti al Paragrafo 2.3 il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità; tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF.

Il Piano Dettagliato delle Attività, una volta condiviso e controfirmato dalle parti, regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore e costituisce l'allegato obbligatorio all'Ordinativo Principale di Fornitura. In esso dovranno essere riepilogati tutti i dati identificativi dell'Amministrazione, del Fornitore e tutti i dettagli anagrafici, tecnici ed economici del contratto. Il Piano Dettagliato delle Attività, redatto sulla base di quanto dichiarato in Offerta Tecnica, deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

In allegato al PDA il Fornitore, inoltre, dovrà presentare:

- 1) Lista completa con caratteristiche dei detergenti;
- 2) Lista completa dei prodotti con le relative caratteristiche.
- 3) Lista completa delle macchine e attrezzature utilizzate.

Si richiama al riguardo quanto offerto in sede di gara dal Fornitore aggiudicatario per la predisposizione del PDA

#### **2.2.1. SEZIONE INTRODUTTIVA**

In tale sezione del Piano Dettagliato delle Attività il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare l'Amministrazione in riferimento alla Richiesta Preliminare di Fornitura ricevuta;
- indicare il riferimento del documento di cui il Piano Dettagliato delle Attività costituisce l'allegato (RPF, OPF, Atto Aggiuntivo all'OPF);
- identificare l'immobile: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'immobile/i e le relative aree oggetto dei servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (destinazione d'uso dell'edificio e delle sue parti), etc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, etc.;
- altro.

I dati e le informazioni, di cui al precedente punto elenco, dovranno essere riportati per ciascuno immobile.

#### **2.2.2. SEZIONE TECNICA**

In tale sezione del Piano Dettagliato delle Attività, in relazione ai servizi richiesti dall'Amministrazione con la Richiesta Preliminare di Fornitura e in base alle esigenze rilevate con il Sopralluogo, per ogni immobile o insieme di immobili, il Fornitore deve riportare le informazioni di seguito indicate:

- a) Servizi: Consistenza degli ambienti

Il Fornitore deve indicare un quadro sintetico generale dei servizi richiesti dall'Amministrazione. Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere inoltre riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone mensile di ciascun servizio proposto. In particolare, per il Servizio

di Pulizia deve essere riportata una tabella in cui viene indicata, per ogni area omogenea, la superficie netta per le attività previste di pulizia ordinaria, integrativa e aggiuntiva. Per gli eventuali “altri servizi” a Canone ordinati, il Fornitore deve indicare il dettaglio delle quantità necessarie alla determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica.

b) Altro

Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

### **2.2.3. SEZIONE ECONOMICA**

In tale Sezione del Piano Dettagliato delle Attività, il Fornitore deve indicare i corrispettivi e le modalità di determinazione degli stessi.

In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive remunerate attraverso un Canone mensile e l'eventuale importo a consumo “ICS” stanziato per la remunerazione delle Attività a Richiesta.

### **2.2.4. SEZIONE GESTIONALE**

In tale sezione del Piano Dettagliato Attività, per ogni immobile o insieme di immobili, il Fornitore deve riportare, al minimo, il Calendario lavorativo in base a quanto di seguito indicato:

- è riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Amministrazione. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con i responsabili di Uffici/Strutture/Unità organizzative indicate dall'Amministrazione stessa per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste. In
- conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, compreso il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

## **2.3. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ**

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, può entro il termine di 20 (venti) giorni naturali e consecutivi:

- approvarlo, comunicando per iscritto l'accettazione del PDA, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del RUP/Supervisore, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa penale.

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività, oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano Dettagliato delle Attività e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

Le osservazioni al Piano Dettagliato delle Attività possono essere relative a tutte le sezioni dello stesso.

È compito del RUP/Supervisore verificare che all'interno di tutte le sezioni del Piano Dettagliato delle Attività siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico. Il Piano Dettagliato delle Attività approvato, redatto in duplice copia e firmato per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura. Entro 7 giorni naturali consecutivi dall'approvazione del PDA il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione contraente idonea cauzione definitiva al fine dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF), pena l'applicazione di penali.

#### 2.4. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)

Dopo aver valutato ed approvato il Piano Dettagliato delle Attività, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura, di durata complessiva da un minimo di 12 (dodici) mesi a un massimo di 36 (trentasei) mesi con il quale l'Amministrazione ordina per ogni immobile i servizi indicati nel PDA.

L'OPF, che regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore, deve essere formalizzato secondo quanto stabilito in Convenzione e deve essere elaborato secondo il modello di cui all'Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico.

La compilazione dei campi previsti nel fac-simile del modulo è da ritenersi obbligatoria, pena la non validità dell'Ordinativo ed il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura, anche se ad erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza, ossia quella del primo servizio ordinato.

All'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere allegato il Piano Dettagliato delle Attività, controfirmato anch'esso dalle parti.

Su indicazione dell'Amministrazione, può essere riportato nell'OPF l'importo a consumo "ICS" per le Attività a Richiesta remunerati attraverso un corrispettivo Extra Canone - rif. Paragrafo 2.4.1. I singoli Ordinativi Principali di Fornitura ed i relativi Atti Aggiuntivi deliberati dalle Amministrazioni possono avere ad oggetto un numero qualsiasi di immobili, metri quadri e servizi attivati.

**L'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF.** Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione non può essere comunque superiore a 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF stesso. La data di inizio dell'erogazione dei servizi deve tenere in considerazione le esigenze di ciascun immobile in uso all'Amministrazione, specie quelle in cui vi sono orari di apertura al pubblico. In ogni caso la data di inizio dell'erogazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al Paragrafo 2.6 salvo diverse esigenze dell'Amministrazione.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi, senza giusta causa non imputabile al Fornitore, daranno luogo alla relativa penale (rif. Paragrafo 10.2).

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordinativo Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, in base a quanto prescritto al Paragrafo 2.5.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OPF entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione scritta di accettazione da parte della medesima Amministrazione del PDA, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi oggetto del PDA e della relativa RPF, senza che ciò comporti alcun onere a carico dell'Amministrazione Richiedente nei confronti del Fornitore.

Si precisa che, in ogni caso, l'Amministrazione non può procedere all'emissione dell'OPF se il Fornitore non ha precedentemente prodotto la cauzione definitiva, di spettanza dell'Amministrazione, di cui alla Convenzione.

Inoltre, si precisa che:

a. è a carico del *Fornitore* ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità delle *Amministrazioni Contraenti* che utilizzano la *Convenzione*; qualora il *Fornitore* dia esecuzione a *Ordinativi Principale di Fornitura* (OPF) emessi da soggetti non legittimati ad utilizzare la *Convenzione*, la fornitura oggetto di tali contratti non verrà conteggiata *nell'Importo massimo contrattuale* stabilito oggetto della *Convenzione* e costituirà acquisto autonomo non regolamentato dalla presente Convenzione;

b. il *Fornitore* è tenuto a verificare la completezza, la correttezza e la chiarezza dell'*Ordinativo Principale di Fornitura* (OPF) ricevuto. In caso di mancanza di uno dei predetti requisiti sarà compito del *Fornitore* contattare l'*Amministrazione Contraente* e chiedere l'invio di un nuovo *Ordinativo Principale di Fornitura*, che recepisca le opportune correzioni. In tal caso l'*Amministrazione Contraente* dovrà emettere un nuovo *Ordinativo Principale di Fornitura*, secondo le indicazioni sopra riportate, come concordate con il Fornitore.



#### **2.4.1. IMPORTO A CONSUMO “ICS”**

L'importo a consumo “ICS” è l'importo destinato alla copertura finanziaria delle Attività a Richiesta di cui esige l'Amministrazione e viene utilizzato durante il corso di validità dell'Ordinativo Principale di Fornitura attraverso l'emissione di Ordini di Attività.

Tale importo può essere stanziato:

- in fase di emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura;
- in un momento successivo all'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura, purché nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura.

L'importo “a consumo”, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Tale importo può essere integrato attraverso Atto aggiuntivo all'OPF.

Nel caso in cui l'Amministrazione non indichi tale importo nell'Ordinativo Principale di Fornitura, la singola Attività a Richiesta di cui esige e che prevede la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone può essere erogata solo a seguito dell'emissione di un Atto Aggiuntivo all'OPF e della conseguente e corrispondente emissione di un Ordine di Attività.

#### **2.5. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (AA-OPF)**

L'Ordinativo Principale di Fornitura può essere modificato/integrato tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, per variazioni che conseguentemente comportino modifiche/integrazioni al Contratto di Fornitura, di seguito indicate in via esemplificativa:

- qualora l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi;
- qualora intervenga, su richiesta dell'Amministrazione, la modifica della consistenza degli immobili (ad esempio attivazione di servizi per edifici diversi da quelli di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura);
- qualora l'Amministrazione intenda apportare variazioni al calendario lavorativo presso uno o più immobili;
- qualora l'Amministrazione intenda stanziare un importo a consumo “ICS” o aumentare l'importo a consumo “ICS” già stanziato qualora sia stato esaurito;
- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione dell'immobile/gruppo di immobili o parte di esso/essi;
- qualora l'Amministrazione intenda procedere alla dismissione di uno o più immobili o di parte di uno o più immobili.

Gli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura (rif. Appendice 3 al Capitolato tecnico) possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione. L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del Contratto di Fornitura. Pertanto eventuali successivi Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, emessi obbligatoriamente entro la data di scadenza della Convenzione, attivano servizi che avranno la medesima data di scadenza del primo servizio attivato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

L'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura implica la necessità di aggiornamento anche del Piano Dettagliato delle Attività che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

#### **2.5.1. MODALITÀ DI EMISSIONE DELL'AA-OPF**

Qualora nel corso della durata dell'OPF si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui al precedente Paragrafo, l'Amministrazione contraente dovrà trasmettere al Fornitore una “Richiesta di Variazione” (di seguito RdV) secondo il modello riportato nell'Appendice 5 al presente Capitolato.

Il Fornitore entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della RdV, dovrà trasmettere all'Amministrazione un preventivo di spesa rispetto alle variazioni oggetto della richiesta sotto forma di un fac-simile di Atto Aggiuntivo unitamente alle nuove versioni/integrazioni del PDA.

L'Amministrazione dopo aver verificato ed approvato la documentazione trasmessa dal Fornitore, potrà emettere un “Atto aggiuntivo”. Tali documenti diventano parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso.

## **2.6. VERBALE DI CONSEGNA**

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata dei contratti.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione.

Il Verbale di Consegna, rif. Appendice 5 al presente Capitolato, prevede le seguenti sezioni:

- Sezione 1: attestazione della presa in consegna dei beni/immobili;
- Sezione 2: organizzazione del Fornitore;
- Sezione 3: subappalto.

Per quanto attiene ai servizi che prevedono la corresponsione di un Canone previsti nell'Ordinativo Principale di Fornitura la cui erogazione è posticipata, la presa in carico dei relativi immobili deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Al Verbale di consegna, deve essere allegato il primo Programma Operativo delle Attività redatto secondo quanto specificato al Paragrafo 5.1.1.

Il Verbale di Consegna si compone delle seguenti sezioni:

a) **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 della consistenza dei beni/immobili dell'Amministrazione, presi in carico dal Fornitore. Per particolari motivi di urgenza, l'Amministrazione 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 indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.). 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.

b) **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore**

Tale sezione deve riportare l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta dal Fornitore per la gestione operativa dei Servizi (personale delegato allo svolgimento delle attività) erogati nell'ambito dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Call Center.

c) **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 dal Disciplinare di gara, dovrà indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo Principale di Fornitura, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e specificate nella Convenzione.

L'autorizzazione al subappalto verrà richiesta dal Fornitore all'Amministrazione Richiedente prima della redazione del Verbale di Consegna.

### 3. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

#### 3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa deve essere costituita, al minimo, dalle seguenti figure professionali dedicate alla gestione della Convenzione e dei Servizi.

Da parte del Fornitore:

- **Il Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e di tutte le Amministrazioni, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- a) monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale del Lotto di riferimento;
- b) programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura;
- c) gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- d) processo di fatturazione;
- e) adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- f) altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

- **Il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, 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'Ordinativo Principale di Fornitura, negli eventuali Atti Aggiuntivi e negli Ordini di Attività.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- a) gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi;
- b) emissione delle fatture;
- c) raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- d) gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- e) altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

- **Il Responsabile della qualità:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile del sistema di gestione della qualità dei servizi resi, che può coincidere con una delle figure sopra indicate.). Il suo nominativo dovrà essere indicato nel PDA, ovvero comunicato all'Amministrazione contraente entro 15 giorni dalla consegna del PDA, insieme alla Relazione descrittiva dei metodi di valutazione della qualità e delle eventuali misure premiali previste. Vedi paragrafo 9.4.

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli analoghi ed è responsabile in solido con le altre figure del raggiungimento degli obiettivi qualitativi dei servizi resi, previsti contrattualmente.

Da parte dell'Amministrazione:

- **Il RUP (Responsabile unico del procedimento)**, nominato ai sensi dell'art. 31 comma 1 del D.lgs. 50/1, dall'amministrazione richiedente;

- **il Supervisore**, individuato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Una volta approvato l'Ordinativo Principale di Fornitura, il relativo Piano Dettagliato delle Attività e gli Ordini di Attività da parte del RUP, al Supervisore viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti. Il Supervisore, altresì, autorizza il pagamento delle fatture relative alle Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e a Richiesta. Il Supervisore nomina/individua, ove necessario e su indicazione del RUP dell'Amministrazione, i responsabili che, per ogni immobile, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi. Tali nominativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività. Il Supervisore coincide con il Direttore dell'Esecuzione nominato dalle singole Amministrazioni, nonché con il RUP nei casi previsti dalla normativa (Linee Guida Anac n. 3).

### **3.2. 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. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico, nel Piano Dettagliato delle Attività e concordati con l'Amministrazione.

Al servizio dovrà essere adibito esclusivamente personale qualificato, la cui età non dovrà, in alcun caso, essere inferiore o superiore ai limiti stabiliti dalla legge o dai contratti di lavoro di categoria. Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome.

Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nell'Unità di Gestione. Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Amministrazione prima della presa in servizio dell'operatore.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce alle singole Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione Contraente e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura, pena l'applicazione della relativa penale. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Amministrazioni Contraenti non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.

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 infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. 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.

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, nel rispetto dei trattamenti minimi salariali inderogabili previsti dal CCNL applicato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL stesso.

L'Amministrazione rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

### **3.2.1. CLAUSOLA SOCIALE**

Il personale addetto al servizio deve essere inquadrato con contratti di lavoro che rispettino almeno le condizioni di lavoro e il salario minimo del contratto collettivo nazionale CCNL vigente per imprese di pulizia e multiservizi, sottoscritto dalle principali sigle sindacali.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto principale e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. Il Fornitore corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la stazione appaltante (Amministrazione contraente), sentito il Supervisore ovvero il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione.

In particolare, esso verifica la corretta ed effettiva applicazione del CCNL di categoria e quali siano le condizioni migliorative previste rispetto ad esso, anche attraverso apposite interviste al personale addetto ai servizi.

Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Il Fornitore si obbliga ad applicare, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n.50/2016, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale del precedente appaltatore, compatibilmente con l'organizzazione del Fornitore stesso subentrante, fermo restando il rispetto dei trattamenti minimi salariali previsti dai CCNL di settore, in materia vigente per imprese di pulizia e multiservizi, sottoscritto dalle principali sigle sindacali; si richiama al riguardo il Comunicato del Presidente ANAC del 29/5/2019 avente ad oggetto "Chiarimenti in ordine alle Linee Guida n. 13 recanti la disciplina delle clausole sociali" in base al quale ciascuna Amministrazione Contraente in sede di emissione dell'Ordinativo per il singolo contratto metterà a disposizione del Fornitore le informazioni relative al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione e sulla base di tali dati il Fornitore presenterà all'Amministrazione il piano di compatibilità atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui all'art. 50 del D.lgs. 50/16, vigente.

### **3.2.2. DIVISE DEL PERSONALE**

Il personale adibito al servizio deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.

La divisa dovrà 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.

### **3.2.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture dell'Amministrazione e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte dell'Amministrazione. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni

procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte dell'Amministrazione.

### **3.2.4. FORMAZIONE**

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale.

I corsi di formazione devono essere pertanto mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio.

Relativamente ai Servizi oggetto della presente Convenzione, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze; Il Fornitore è obbligato a rendere tracciabile all'Amministrazione contraente, nonché al Soggetto Aggregatore, la formazione effettuata nei confronti dei lavoratori impiegati nel servizio.

Inoltre, secondo quanto disposto dal D.M n. 51 del MITE del 29/01/2021 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:

- Differenze tra deterzione e disinfezione;
- Proprietà e condizioni di utilizzo dei prodotti detergenti, dei disinfettanti, dei prodotti ad azione combinata detergente-disinfettante, con particolare riferimento al loro dosaggio e ai tempi minimi di azione meccanica da dedicare alle varie azioni di pulizia e disinfezione;
- Modalità di conservazione dei prodotti;
- Precauzioni d'uso, con particolare riferimento a: divieto di mescolare, manipolazione dei prodotti, modalità di intervento in caso di sversamenti o di contatti accidentali, lettura delle schede dati di sicurezza;
- Corretto utilizzo e corretta gestione delle macchine al fine di ottimizzarne le prestazioni, di garantire un'idonea pulizia senza comprometterne il corretto funzionamento e di preservare la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- Corretta gestione dei cicli di ricarica delle batterie delle macchine;
- Caratteristiche dei prodotti per la pulizia, inclusi quelli ausiliari, a minori impatti ambientali, requisiti ambientali delle etichette ecologiche conformi alla UNI EN ISO 14024 e di altre certificazioni ambientali richiamati nei CAM, lettura e comprensione delle informazioni riportate nelle etichette dei prodotti detergenti;
- Gestione del vestiario, incluso il lavaggio al fine di estenderne la vita utile e promuovere l'uso di detergenti per lavaggio con etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 e ridurre il consumo di energia per la stiratura;
- Classificazione dei rifiuti prodotti nei locali in cui si rende il servizio e procedure per la gestione dei rifiuti urbani prodotti;
- Modalità di impregnazione, modalità di impiego e di lavaggio dei prodotti e degli elementi tessili costituiti da microfibra, per consentire di mantenerne le caratteristiche funzionali e per estendere la durata della vita utile. Procedure di impiego delle differenti tipologie di elementi tessili.

Le attività di formazione devono essere eseguite in modo da agevolare l'apprendimento e la memorizzazione delle informazioni, ad esempio attraverso la proiezione di filmati o altri supporti visivi esemplificativi, per lo meno delle seguenti attività: corrette modalità di esecuzione delle operazioni di pulizia o sanificazione, della gestione delle macchine e delle attrezzature di lavoro, del processo di lavaggio, a minori impatti ambientali, degli elementi tessili, della gestione degli indumenti utilizzati. Tale formazione può essere erogata a distanza, attraverso piattaforme di e-learning, che includano anche la verifica del livello di apprendimento.

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 sopra indicati. Per tematiche specifiche (eventuali protocolli specifici condivisi con l'Amministrazione Contraente, 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.

Analogamente per il personale neoassunto e successivamente immesso in servizio dovranno essere previsti adeguati interventi formativi, e documentati con un programma di formazione ad hoc.

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

L'amministrazione contraente potrà richiedere una revisione od un aggiornamento del programma di formazione presentato qualora venissero riscontrate difformità o incompletezza, assegnando un termine di massimo 10 giorni per adempiere all'integrazione richiesta.

Qualora il servizio venga reso da un operatore economico (o parte dello stesso) 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 sede di offerta e richiamata nella Convenzione sottoscritta con il Fornitore.

Negli altri casi, l'impresa o le imprese che eseguono il servizio, entro 60 giorni dall'inizio del servizio (dalla data indicata nel PDA), dovranno presentare all'Amministrazione contraente il proprio progetto e programma di formazione del personale erogato, con almeno l'indicazione di: argomenti trattati, 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.

In caso di ritardo nella presentazione del progetto o programma di formazione, verrà applicata la penale prevista nel successivo Paragrafo 10.2.

Il progetto o programma di formazione presentato dal Fornitore in maniera difforme rispetto a quanto sopra descritto, anche a seguito della richiesta di revisione o aggiornamento da parte dell'Amministrazione, si intende come non consegnato e quindi soggetto all'applicazione della penale di cui sopra.

#### **4. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'**

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive;
- Attività a Richiesta.

#### **4.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE**

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Dettagliato delle Attività, approvate dall'Amministrazione e pianificate nel tempo all'interno del Programma Operativo delle Attività - rif. Paragrafo 5.1.1., in accordo con il Supervisore. Pertanto tali attività diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Supervisore.

#### **4.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA**

Le Attività a Richiesta vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal Supervisore;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Per quanto attiene le Attività a Richiesta, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa sotto forma di proposta di un Ordine di Attività - rif. Appendice 4 al Capitolato, compilato dal medesimo Fornitore al fine di facilitare la stessa Amministrazione.

Il preventivo contenuto nella proposta di Ordine di Attività deve essere redatto utilizzando i Prezzi predefiniti delle Attività a Richiesta dei vari servizi, i Prezzi dei Listini e i Prezzi della manodopera al netto dei ribassi offerti.

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari vanno compensati con i Prezzi indicati nei Listini DEI al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di Attività così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di Attività possa farsi fronte con l'importo a consumo "ICS" stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura per le attività compensate con un corrispettivo Extra Canone.

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

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

Gli Ordini di Attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle Attività a Richiesta compensate con un Extra Canone.

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

Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, l'Ordine di Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito di consuntivo calcolato come sopra. In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Supervisore, ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.



## **5. SERVIZI GESTIONALI**

I servizi gestionali sono i seguenti:

1. Pianificazione e programmazione delle attività
2. Gestione ordini di Attività a Richiesta
3. Gestione del Call Center

### **5.1. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

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

Il Gestore del Servizio, per conto del Fornitore, deve quindi provvedere ad organizzare l'esecuzione delle attività relativi ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA) - rif. Paragrafo 5.1.1, e, su richiesta della singola Amministrazione Contraente, a darne riscontro periodico attraverso l'eventuale redazione del Verbale di Controllo - rif. Paragrafo 5.1.2.

#### **5.1.1. PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ**

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

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

Il primo Programma Operativo deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.

Il Programma Operativo delle Attività consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, quali:

- Attività Ordinarie, Integrative ed Aggiuntive previste nel Piano dettagliato delle Attività;
- Attività a Richiesta inseribili nel POA ovvero quelle attività autorizzate dal Supervisore con Ordini di Attività, la cui esecuzione è programmata nel periodo di riferimento del POA.

Il Programma Operativo delle Attività consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Supervisore, con un anticipo di 5 gg lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale.

L'aggiornamento del Programma deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato.

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

La consegna bimestrale deve essere effettuata via e-mail, via fax, via brevi manu e/o secondo quanto dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica, ovvero secondo quanto concordato con l'amministrazione contraente.

#### **5.1.2. VERBALE DI CONTROLLO**

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Programma Operativo delle Attività, su richiesta della singola Amministrazione Contraente, può risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 3 (tre) giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Supervisore.

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

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

### **5.1.3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

## **5.2. GESTIONE ORDINI ATTIVITÀ A RICHIESTA**

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

### **5.2.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione degli Ordini di Attività (ODA);
- monitoraggio del livello di erosione dell'importo forfetario a consumo.

Il gestore del Servizio deve predisporre gli ODA secondo il processo descritto al Paragrafo 4.2.

Gli ODA consentono, a fine periodo, la fatturazione delle attività a richiesta.

È compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'importo a consumo eventualmente indicato dall'Amministrazione nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamento di un importo almeno pari al valore dell'attività tramite Atto Aggiuntivo.

### **5.2.2. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

## **5.3. GESTIONE DEL CALL CENTER**

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti tramite Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente servizio nei tempi richiesti si applica la relativa penale.

I servizi erogati tramite Call Center devono comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

- numero verde dedicato;
- numero fax dedicato;
- e-mail.

### **5.3.1. GESTIONE DELLE CHIAMATE**

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

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

1. richieste di intervento;
2. ricezione Ordini di Attività;
3. chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività;
4. chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
5. informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
6. solleciti;
7. reclami.

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

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

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

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

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento, di cui al sopra indicato tipo "1"), l'operatore del Call Center definisce il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la Richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo).

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	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 24 ore dalla chiamata

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio dell'esecuzione delle attività, l'attività che è necessario effettuare può o essere classificata come:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Supervisore atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale compreso tra i 6 e i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere effettuate in un arco temporale di oltre 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo "1" richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, una proposta di Ordine di Attività che diviene il documento operativo per la gestione delle attività, così come descritto al Paragrafo 4.2

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e d'urgenza, e per la redazione della proposta di Ordine di attività, si applicano le relative penali.

### 5.3.2. TRACKING RICHIESTE

Il Fornitore deve tenere traccia di tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al Paragrafo 5.3.1 (1,2,3, .....).

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

Poiché i termini di erogazione dei servizi, e quindi 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.

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

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

Tipologia di chiamata	Campi di informazione da registrare
1. Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della Richiesta;</li><li>- motivo della Richiesta;</li><li>- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;</li><li>- n. dell'Ordinativo Principale di Fornitura di riferimento;</li><li>- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività;</li><li>- stato della Richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);</li><li>- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;</li><li>- livello di priorità;</li><li>- numero progressivo assegnato alla Richiesta</li></ul>
2. Ricezione Ordini di Attività	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della ricezione dell'Ordine;</li><li>- numero progressivo della Richiesta di attività a cui è associato l'ordine pervenuto</li></ul>
3. Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata;</li><li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento</li></ul>
4. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata;</li><li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione</li></ul>
5. Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata;</li><li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li><li>- numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato</li></ul>
6. Solleciti	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata;</li><li>- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li><li>- numero progressivo dell'attività sollecitata</li></ul>
7. Reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>- data e ora della chiamata;</li><li>- nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li><li>- motivo del reclamo</li></ul>

### **5.3.3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per il servizio deve considerarsi compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati.

## 6. SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

I Servizi di pulizia e Igiene Ambientale oggetto dell'appalto sono costituiti da:

- Servizio di Pulizia
- Servizio di Disinfestazione
- Servizio di Pulizia Aree Verdi

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei relativi Paragrafi, vengono definite le attività previste dal servizio, le loro modalità di esecuzione e i corrispettivi del servizio sotto forma di Canone mensile o di corrispettivo Extra Canone.

### 6.1. SERVIZIO DI PULIZIA

Il presente servizio consiste nella pulizia di locali ed arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE, nonché dei Criteri Ambientali Minimi di cui al D.M. n.51 del 29 gennaio 2021 e s.m.i..

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- **Attività Ordinarie:** compensate attraverso la corresponsione di un Canone, relative alla pulizia delle Aree omogenee da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni di seguito riportate;
- **Attività Integrative:** compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, richiesto dall'Amministrazione per particolari esigenze;
- **Attività Aggiuntive:** compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative ad attività specifiche non comprese tra le Attività Ordinarie ma da effettuarsi con una determinata periodicità minimo semestrale;
- **Attività a Richiesta,** compensate attraverso un corrispettivo Extra Canone, costituite da attività non programmabili che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

#### 6.1.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

In fase di definizione del Piano Dettagliato delle Attività, le Amministrazioni devono scegliere lo **standard di pulizia tra i quattro previsti, denominati A, B, C e D**, come specificati nell'Appendice 7.

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

Ciascuna delle prestazioni previste in uno standard sono da intendersi distinte e obbligatorie e quindi non comprese in altre più complesse e con frequenze differenti. A titolo d'esempio l'esecuzione della "Detersione pavimenti" non esclude che nella medesima giornata venga effettuata anche la "Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti".

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

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

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite nell'Appendice 7 le attività pianificate da eseguire e le relative frequenze.

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

<b>Aree Omogenee</b>	<b>Ambienti costituenti le aree omogenee</b>
Area tipo 1 - Uffici dirigenziali/di rappresentanza	Uffici
Area tipo 2 - Uffici non dirigenziali	Uffici
Area tipo 3 - Spazi Connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale
Area tipo 4 - Servizi igienici	Bagni (comprese docce) ed antibagni
Area tipo 5 - Aree Tecniche	Ripostigli, archivi morti, locali tecnici

Area tipo 6 - Sale polifunzionali	Sale riunioni, sale convegni, aule formazione/corsi, sale cinematografiche, biblioteche
Area tipo 7- Guardiole	
Area tipo 8 - Spogliatoi	
Area tipo 9 - Altri locali	Magazzini, officine, autorimesse
Area tipo 10 - Palestre	
Area tipo 11 - Area rifiuti	
Area tipo 12 - Aree esterne	

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

#### **6.1.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE**

La singola Amministrazione, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere Attività Integrative (rif. Appendice 8 del presente Capitolato), ovvero specifiche attività, già previste tra le Attività Ordinarie con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse. Le maggiori frequenze richieste sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

#### **6.1.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE**

La singola Amministrazione ha la possibilità di richiedere Attività Aggiuntive ovvero attività periodiche, non comprese nell'Appendice 7 al presente Capitolato, richieste dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore con frequenza minima semestrale. L'elenco di tali attività è riportato nell'Appendice 8 del presente Capitolato.

Inoltre la singola Amministrazione può richiedere, quale Servizio Aggiuntivo, il Presidio di Pulizia secondo le specifiche indicate nel successivo Paragrafo 7.1.

Le Attività Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

#### **6.1.4. ATTIVITÀ A RICHIESTA**

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

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare Ordine di Attività espressamente autorizzato dal Supervisore.

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

Nell'Appendice 8 del presente Capitolato viene indicato un elenco di Attività a Richiesta per le quali è stato determinato un Prezzo unitario.

Le Attività a Richiesta saranno remunerate con un corrispettivo Extra Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.1.6.

#### **6.1.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE**

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

L'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività e nei relativi Programmi Operativi delle Attività.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

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

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

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

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini allegati al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

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

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

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

Sono esclusi dal Servizio di Pulizia mobili ed arredi delle aree omogenee "uffici di rappresentanza", "uffici dirigenziali" e "uffici non dirigenziali" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

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

Devono essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel Piano Dettagliato delle Attività in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune.

Il Fornitore dovrà, con la frequenza prevista dallo standard attivato, svuotare i cestini/contenitori portarifiuti collocati in tutti gli ambienti per cui è richiesta l'esecuzione del servizio di pulizie.

Il materiale asportato dovrà essere differenziato e suddiviso in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottate dal Comune in cui è erogato il servizio, e conferito all'interno di appositi contenitori negli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti. In caso di mancanza di tali spazi il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli appositi contenitori anche per grossi volumi.

Gli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti o eventuali contenitori, dovranno essere svuotati nel rispetto delle prescrizioni, delle frequenze e degli orari previsti da ogni singolo Comune mediante conferimento al piano stradale di sacchi e/o contenitori vari. E' a carico del Fornitore la pulizia dell'area dopo l'avvenuto ritiro dei rifiuti e il riposizionamento di eventuali contenitori/bidoni.

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

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



È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dall'Amministrazione per la spolveratura a secco di opere artistiche.

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

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

#### **6.1.6. SPECIFICHE TECNICHE**

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

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco. Deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- la disinfezione di bagni, spogliatoi e punti ristoro etc. deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il fornitore è obbligato, nell'esecuzione delle singole attività, a conformarsi alle modalità proposte e descritte - compresi materiali e attrezzature indicate - nella propria offerta tecnica.

#### **6.1.7. DETERGENTI, MATERIALI VARI E ATTREZZATURE**

Il Fornitore durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare prodotti di pulizia, materiali vari e attrezzature conformi ai "Criteri Ambientali Minimi" individuati al Paragrafo C lett. b) punti 1, 2 e 3 e lett. c) punti 3 e 5 del D.M. 29 gennaio 2021.

In particolare:

##### **A) DETERGENTI UTILIZZATI NELLE PULIZIE ORDINARIE.**

I detergenti usati nelle pulizie ordinarie che 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, vale a dire:

- 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 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 sub D, lett. a) punto 2, 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.

Verifiche: il Fornitore deve, unitamente al PDA, presentare la 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 il Fornitore deve allegare i rapporti di prova redatti in conformità a quanto previsto nella sezione verifiche dei CAM detergenti concentrati per le pulizie ordinarie sub D, lett. a) punto 2.

In fase di esecuzione contrattuale il Supervisore 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.

#### **B) 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 sub E, lett. a), da punto 1 a punto 8, 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.

Il Fornitore deve, unitamente al PDA, 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 sub E, lett. a) punto 9 e allegato al presente capitolato tecnico. Il Fornitore dovrà presentare l'elenco dei detergenti con le caratteristiche suddette nel PDA.

Verifiche: il Supervisore, per i prodotti privi di etichette conformi alla UNI EN ISO 14024, provvederà a richiedere 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 Supervisore 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 dell'aggiudicatario.

#### C) PRODOTTI AUSILIARI PER L'IGIENE.

Per l'esecuzione del servizio 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. 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 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).

Verifiche: Le verifiche sono effettuate in situ e su base documentale. Le verifiche in situ 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.

#### D) MACCHINE.

Le lavasciuga, le idropulitrici e le altre macchine per la pulizia eventualmente usate 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 o aree 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.

In sede di esecuzione del contratto il fornitore 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.

Il fornitore 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 Supervisore, un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Verifiche: il Supervisore verifica periodicamente, anche a campione, la conformità al C.A.M. delle macchine impiegate dal Fornitore nell'esecuzione del servizio. La non conformità delle stesse sarà oggetto di penale. Il Fornitore del servizio dovrà sostituire le macchine non conformi secondo le indicazioni del Supervisore.

***E) Eventuale fornitura di materiali igienico-sanitari per servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene delle mani***

I prodotti di carta tessuto eventualmente forniti (carta igienica, salviette monouso etc.) devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

I saponi eventualmente forniti devono essere liquidi ed in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Laddove non siano già impiegati distributori per l'erogazione di saponi per le mani in forma schiumosa, questi, che devono essere in grado di trasformare il prodotto in schiuma senza l'uso di gas propellenti, devono essere forniti. Tali apparecchiature possono essere anche 'mobili', ovvero non necessariamente da fissare alla parete.

Verifica: Il supervisore effettua verifiche anche attraverso eventuale richiesta di prove documentali quali, ad esempio, le fatture d'acquisto.

**6.1.8. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Il corrispettivo per la remunerazione delle attività del Servizio di Pulizia è costituito dal pagamento di un Canone, per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive, e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività A Richiesta, la cui determinazione è descritta nei successivi Paragrafi.

**6.1.9. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE**

Il Canone mensile (C) è determinato come somma di un Canone per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ ) e di un eventuale Canone per le Attività Integrative ( $C_{AI}$ ) e per le Attività Aggiuntive ( $C_{AA}$ ):

$$C = C_{AO} + C_{AI} + C_{AA}$$

Il Canone mensile per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ ) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- tipologia di Standard prescelto;
- mq di superficie netta per area omogenea;
- prezzi unitari offerti;
- eventuale incremento per Servizio di Pulizia da erogarsi per 6 o 7 giorni alla settimana;
- numero di mesi di erogazione del servizio.

Pertanto il **Canone mensile per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ )** è calcolato come segue:

$$C_{AO} = \frac{\sum_{i=1}^n (m_i \times p_i \times q_i \times s_i)}{12}$$

dove:

$m_i$  = numero di mesi annui di erogazione del servizio sull'area omogenea  $i$ -esima (es. 10 mesi, 11 mesi oppure 12 mesi)

$n$  = numero di aree omogenee oggetto del servizio;

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

$q_i$  = metri quadrati di superficie netta relativi alla  $i$ -esima area omogenea;

$s_i$  = fattore correttivo per esecuzione attività giornaliera per più di 5 giorni a settimana ( $s_i = 1$  per 5gg,  $s_i = 1,08$  per 6gg,  $s_i = 1,26$  per 7gg).

N.B. per le Aree Omogenee per le quali non sono previste attività giornaliere il fattore  $S_i$  sarà sempre pari a 1.

L'eventuale **Canone mensile per le Attività Integrative** ( $C_{AI}$ ) è calcolato come:

$$C_{AI} = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

$n$  = numero di attività

$r_i$  = numero di interventi annui previsti per l' $i$ -esima Attività Integrativa

$q_i$  = quantità di riferimento per la  $i$ -esima attività (es. metri quadri, ore)

$p_i$  = prezzo predefinito dell' $i$ -esima Attività Integrativa, al netto del ribasso offerto.

#### Esempio 1 (CANONE ATTIVITA' ORDINARIE)

Si ipotizzi di avere un immobile di 2.000 metri quadrati, di cui 1000 destinati ad uso Uffici non dirigenziali, 100 a Uffici dirigenziali, 140 a Servizi Igienici, 600 a Spazi Connettivi, 20 a Aree tecniche, 140 a Palestre. Le attività verranno erogate 6 giorni alla settimana per 11 mesi l'anno; il Canone per le Attività Ordinarie sarà determinato come segue:

$$CAO = [11 \times (A \times 1000 \times 1,08 + B \times 100 \times 1,08 + C \times 140 \times 1,08 + D \times 600 \times 1,08 + E \times 20 \times 1,08 + F \times 140 \times 1,08)] / 12$$

A = €/mq per l'area omogenea "Uffici non dirigenziali" al netto del ribasso offerto;

B = €/mq per l'area omogenea "Uffici dirigenziali" al netto del ribasso offerto;

C = €/mq per l'area omogenea "Servizi Igienici" al netto del ribasso offerto;

D = €/mq per l'area omogenea "Spazi Connettivi" al netto del ribasso offerto;

E = €/mq per l'area omogenea "Aree tecniche" al netto del ribasso offerto;

F = €/mq per l'area omogenea "Palestre" al netto del ribasso offerto;

#### ESEMPIO 2 (CANONE ATTIVITA' INTEGRATIVE)

Si supponga che l'Amministrazione ritenga necessario prevedere una "Detersione della Pavimentazione" ulteriore da eseguirsi tre volte a settimana su 30 mq di pavimentazione, corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana). Pertanto il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

$$C_{AI} = \frac{30 \times 156 \times X}{12}$$

X = €/mq per la "Detersione della Pavimentazione" al netto del ribasso offerto.

L'eventuale **Canone mensile per le Attività Aggiuntive** ( $C_{AA}$ ) è calcolato come segue:

$$C_{AA} = \frac{(Opr \times Ppr) + \sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

$O_{pr}$  = numero di ore annue di Presidio di Pulizia richieste di cui al precedente Paragrafo 7.1.

$P_{pr}$  = costo orario mano d'opera al netto del ribasso offerto (rif. Allegato Prezzi)

$n$  = numero di attività

$r_i$  = numero di interventi annui previsti per l'i-esima Attività Aggiuntiva

$q_i$  = quantità di riferimento per la i-esima Attività Aggiuntiva (es. metri quadri, ore)

$p_{i1}$  = Prezzo predefinito dell'i-esima Attività Aggiuntiva, al netto del ribasso offerto.

### **ESEMPIO 3 (CANONE ATTIVITA' AGGIUNTIVE)**

Si supponga che l'Amministrazione abbia bisogno dell'attività di Presidio per 2100 ore annue (2 operatori per 1050 ore annue); inoltre, posseda degli ascensori (superficie degli ascensori = 30 mq) e quindi ritenga necessario prevedere una "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" tre volte a settimana, corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana). Pertanto il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

$X$  = €/ora per l'attività di Presidio al netto del ribasso offerto secondo le modalità indicate al Paragrafo 8.4.2.

$Y$  = €/mq per la "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" al netto del ribasso offerto.

$$C_{AA} = \frac{(2100 \cdot X) + (Y \cdot 30 \cdot 156)}{12}$$

### **6.1.10. REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA**

Le Attività a Richiesta sono remunerate attraverso la corrisponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi predefiniti del servizio e ai Listini (in caso di eventuali noli di attrezzature) indicati all'Allegato al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il Servizio Aggiuntivo di Presidio di Pulizia, nessun ulteriore corrispettivo è dovuto per le Attività A Richiesta eseguite dal personale del Presidio.

## **6.2. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

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

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

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

### **6.2.1. ATTIVITÀ ORDINARIE**

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

La periodicità e la stagionalità degli interventi, se non specificata all'interno dell'Appendice 9, è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e nel seguito dettagliate.

### **Specifiche dell'attività di derattizzazione**

#### Ispezione:

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

#### Installazione contenitori esca e trappole:

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

Le trappole al collante o meccaniche devono essere idonee per la cattura e il monitoraggio di ratti e muridi. Le trappole devono essere segnalate e numerate, riportate su apposita mappa fornita dall'ente. Il servizio di monitoraggio deve essere effettuato con cadenza mensile.

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

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

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

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

#### Controllo e Monitoraggio:

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

#### **Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte**

##### Ispezione:

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

##### Installazione trappole:

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

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

##### Controllo e Monitoraggio blatte:

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



### **Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti(pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)**

#### **Installazione trappole e esche:**

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

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

### **Specifiche dell'attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi**

#### **Interventi antilarvali:**

applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici a base di bacillus thuringensis israeliensis- regolatori di crescita diflubenzuron, pyriproxyfen da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne compresi giardini;

#### **Interventi adulticida:**

da effettuarsi solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o Piretroidi (Flowable) o in formulazione a base acqua con cadenza mensile da giugno a ottobre.

### **Specifiche dell'attività di disinfestazione da Mosche**

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

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

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

#### **Controllo lampade e sostituzione collante:**

il Controllo e la sostituzione dei collanti deve essere effettuato con cadenza mensile.

### **Specifiche dell'attività di trattamento deterrente da rettili**

#### **Deposizione di disabitante:**

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

### **Specifiche dell'attività di disinfestazione da processionarie del pino**

#### **Intervento principale:**

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

#### **Intervento secondario:**

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

### **6.2.2. ATTIVITÀ A RICHIESTA**

Le Attività a Richiesta sono costituite dagli interventi di bonifica di seguito specificati e necessari solo in casi di infestazione.

#### ***Intervento di derattizzazione con rodenticidi***

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

Devono essere eseguiti 3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

#### ***Disinfestazione - bonifica da blatte***

Se dalle attività programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati: applicazione prodotti in gel a base di imidacloprid, fipronil, abamectina.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

#### ***Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)***

Se dalle attività programmata di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato: irrorazione di p.m.c. "Flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati e regolatori di crescita.

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

#### ***Disinfestazione - bonifica da mosche***

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

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

### **6.2.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE E PRODOTTI**

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

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

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

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

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

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, devono essere fornite all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione.

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

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

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

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

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

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

Con riferimento ai servizi di derattizzazione per i prodotti biocidi vige il divieto d'uso di sostanze pericolose per i servizi di derattizzazione.

Non sono ammessi formulati che presentino nella composizione (desunta dalla sez. 2 e 16 della scheda dati di sicurezza) coformulanti classificati con la frase di rischio:

H350 - Può provocare il cancro.

H351 - Sospettato di provocare il cancro

H360 - Può nuocere alla fertilità o al feto.

H361 - Sospettato di nuocere alla fertilità o al feto.

Verifica: L'offerente deve dimostrare al Supervisore di aver utilizzato solo formulati che non presentano, nella formulazione, coformulanti classificati con le frasi di rischio sopra menzionate, sempreché non vi siano state deroghe motivate dalla presenza di rischio epidemico dichiarato dalle ASL.

Analogamente, con riferimento ai servizi di disinfestazione zanzare e all'uso di prodotti biocidi, non sono ammessi prodotti PMC (Presidi Medico Chirurgici) nella cui etichetta sia indicato uno o più dei seguenti codici di pericolo o "frasi H":

H311 Tossico per contatto con la pelle,

H312 Nocivo per contatto con la pelle,

H314 Provoca gravi ustioni cutanee e gravi lesioni oculari,

H315 Provoca irritazione cutanea,

H317 Può provocare una reazione allergica cutanea,

H318 Provoca gravi lesioni oculari,

H319 Provoca grave irritazione oculare,

H332 Nocivo se inalato,  
H335 Può irritare le vie respiratorie,  
H351 Sospettato di provocare il cancro.

Verifica: L'offerente deve dimostrare di aver utilizzato solo formulati che non presentano, nella formulazione, coformulanti classificati con le frasi di rischio sopra menzionate, sempreché non vi siano state deroghe motivate dalla presenza di rischio epidemico dichiarato dalle ASL.

Deroghe in caso di presenza di rischio epidemico dichiarato dalle ASL

Per contrastare la diffusione della zanzara tigre, quando si manifestano casi sospetti od accertati di Chikungunya e/o di altre tipologie di arbovirosi trasmesse da culicidi o in situazioni di infestazioni localizzate di particolare consistenza correlati a rischi sanitari, l'Amministrazione effettuerà direttamente trattamenti straordinari adulticidi, larvicidi e di rimozione dei focolai larvali in aree pubbliche e private, provvedendo, se del caso con separate ed ulteriori ordinanze contingibili e urgenti.

Si potrà procedere al trattamento contro le zanzare adulte nelle aree verdi, solo in presenza di manifeste condizioni d'infestazione con elevato disagio e comunque solo dopo aver effettuato idonei trattamenti preventivi e previo comunicazione ai responsabili della Tutela Ambientale e Benessere degli Animali con apposito format con un preavviso minimo di 7 giorni lavorativi prima dell'inizio del trattamento adulticida, allegando la scheda tecnica del/i prodotto/i utilizzato/i.

Tutti i prodotti impiegati devono essere registrati presso il Ministero della Salute come presidi medico chirurgici e muniti di autorizzazione sanitaria. Altresì, ove presenti, nell'utilizzo dei prodotti dovranno essere rispettate le indicazioni ritenute dal Ministero della Salute necessarie al loro impiego e commercializzazione; in nessun caso si dovrà derogare a tali indicazioni e a quelle riportate nell'etichetta dei prodotti.

Ogni utilizzo difforme (anche in termini di quantità e/o diluizione non prevista) da quanto previsto dalla scheda tecnica non sarà ammesso. L'Amministrazione può comunque chiedere percentuali di diluizioni maggiori o minori all'interno del range di diluizione ammesso, in base alla diversa tipologia dei luoghi da trattare, alle condizioni atmosferiche presenti, al periodo minimo e massimo di efficacia dei prodotti utilizzati durante i trattamenti.

Saranno privilegiati i prodotti di efficacia dimostrata e a basso impatto ambientale e ritenuti non nocivi verso organismi non target e non fitotossici.

#### **6.2.4. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

#### **6.2.5. REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso un Canone mensile.

Tale Canone è determinato in funzione:

- delle tipologie di attività scelte dall'Amministrazione e specificate nel POA;
- dei relativi Prezzi predefiniti ribassati in sede di offerta economica.

Pertanto il Canone mensile è calcolato come segue:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times c_i)}{12}$$

dove:

$P_i$  = prezzo unitario annuo per la tipologia di attività "i" scelta al netto del ribasso offerto;

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

#### **Esempio**

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

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

dove:

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

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

C = € /pino/anno al netto del ribasso.

#### 6.2.6. REMUNERAZIONE ATTIVITA' A RICHIESTA

Il corrispettivo per la remunerazione delle Attività a Richiesta del servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone, utilizzando i prezzi predefiniti di cui all'Allegato al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

#### 6.3. SERVIZIO DI PULIZIA AREE VERDI E AREE SPORTIVE

Il presente servizio consiste nella pulizia di aree verdi e aree sportive in senso lato, ossia di aree ricomprese in parchi, giardini pubblici, attrezzature fitness, ecc. - e delle strutture e pertinenze in esse presenti - da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- *Attività Ordinarie*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, relative alla pulizia delle Aree omogenee da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni di seguito riportate;
- *Attività Integrative*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, richiesto dall'Amministrazione per particolari esigenze;
- *Attività Aggiuntive*: compensate attraverso la corresponsione di un Canone, eventualmente ordinate dal Committente, relative ad attività specifiche non comprese tra le Attività Ordinarie ma da effettuarsi con una determinata periodicità minimo mensile;
- *Attività a Richiesta*, compensate attraverso un corrispettivo Extra Canone, costituite da attività non programmabili che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

##### 6.3.1. ATTIVITÀ ORDINARIE

In fase di definizione del Piano Dettagliato delle Attività, le Amministrazioni devono definire lo *standard di pulizia delle aree verdi per le prestazioni elencate* nell'Appendice 7, sulla base delle attività richieste dall'Amministrazione richiedente e del numero delle ore necessarie.

Per la pulizia "Area tipo 4 - Servizi igienici per il pubblico", in fase di definizione del PDA le Amministrazioni devono definire lo standard di pulizia tra i due previsti A e B. Ad ogni standard corrispondono una serie di attività e frequenze di esecuzione diversificate.

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

Gli standard sono combinabili tra loro anche per la stessa area.

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite nell'Appendice 7 le attività pianificate da eseguire e ove previste, le relative frequenze.

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

<i>Aree Omogenee</i>	<i>Spazi costituenti le aree omogenee</i>
Area tipo 1 - Aree seminate a prato, a vegetazione spontanea, aiuole	Tutte le aree seminate a prato, a vegetazione spontanea, aiuole, vasi, fioriere e attrezzature e accessori in esse presenti (panchine, cestini, segnaletica)
Area tipo 2 - Aree attrezzate al divertimento (giochi bambini, altalene, giochi d'acqua, area	Tutte le aree dedicate al gioco/divertimento di bambini/adulti o ad attività sportiva anche

roller, percorsi salute e fitness, ecc.), aree pic-nic, aree dedicate alla balneazione	dilettantistica, aree pic-nic attrezzate, attrezzature a disposizione dei bagnanti (docce, nebulizzatori, ecc.) ivi compreso tutti i complementi d'arredo urbano, strutture ed impianti per la sicurezza, segnaletica e cartellonistica
Area tipo 3 - Aree cementate, asfaltate, pavimentate con materiale di diversa natura	Tutte le strade, alzaie, piazzali, cortili, parcheggi, marciapiedi, percorsi ciclo-pedonali, aree a parcheggio, sponde e rive di bacini/specchi d'acqua, gradinate, tribune, palchi, terrazze, scale, scalinate, strutture dedicate ad attività sportive, per il divertimento, alla cultura o al culto all'aperto, palchi e quant'altro sia asfaltato o pavimentato con materiali di diversa natura
Area tipo 4 - Servizi igienici per il pubblico	Bagni ed antibagni

Nel servizio di pulizia di ciascuna area sono ricomprese anche le relative pertinenze e gli eventuali complementi d'arredo in essa presenti. A titolo meramente esemplificativo: parapetti, coperture, pontili, scale, cartellonistica, cestini portarifiuti, fontanelle, lampioncini, insegne, seggiolini per pubblico, tavoli pic-nic, "case dell'acqua", ecc. Sono escluse dalla pulizia ordinaria tutti quelle operazioni per le quali occorre intervenire con particolare attrezzatura per lavori in quota. Trattandosi di aree all'aperto sono altresì da ritenersi incluse nelle attività ordinarie anche le seguenti operazioni:

- il recupero di carcasse di animali morti trovati durante il normale svolgimento del servizio o a seguito di segnalazione;
- la segnalazione immediata, se presenti, di erogatori di esche rotti, di esche per topi e ratti e la raccolta immediata dell'esca con idonea attrezzatura, nell'eventualità fosse fuoriuscita dall'erogatore.

Per eventuali altre tipologie di spazi presenti nell'area, ma non previsti nelle schede tecniche, l'Amministrazione può procedere per analogia scegliendo la scheda tecnica dell'area assimilabile. Nel caso siano presenti Aree destinate alla raccolta/stoccaggio rifiuti, fare riferimento alle prestazioni previste per l'Area tipo 3 "Aree cementate, asfaltate, pavimentate con materiale di diversa natura".

### **6.3.2. ATTIVITÀ INTEGRATIVE**

La singola Amministrazione, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere Attività Integrative (rif. Appendice 8 del presente Capitolato), ovvero specifiche attività, già previste tra le Attività Ordinarie con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse. Le maggiori frequenze richieste sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.3.8.

### **6.3.3. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE**

La singola Amministrazione ha la possibilità di richiedere Attività Aggiuntive ovvero attività periodiche, non comprese nell'Appendice 7 al presente Capitolato, richieste dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore con frequenza minima mensile. L'elenco di tali attività è riportato nell'Appendice 8 del presente Capitolato.

Inoltre la singola Amministrazione può richiedere, quale Servizio Aggiuntivo, il Presidio di Pulizia secondo le specifiche indicate nel successivo Paragrafo 7.1.

Le Attività Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.3.8.

### **6.3.4. ATTIVITÀ A RICHIESTA**

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

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione e devono essere eseguite esclusivamente a seguito di emissione di regolare Ordine di Attività espressamente autorizzato dal Supervisore.

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

Nell'Appendice 8 del presente Capitolato viene indicato un elenco di Attività a Richiesta per le quali è stato determinato un Prezzo unitario.

Le Attività a Richiesta saranno remunerate con un corrispettivo Extra Canone secondo quanto definito al Paragrafo 6.3.8.

### **6.3.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE**

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività delle aree interessate. E' cura del Supervisore comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività e in sede di programmazione esecutiva delle attività; il Supervisore si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento di ciascuna area, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel Piano Dettagliato delle Attività.

L'orario e il calendario di apertura degli spazi in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività e nei relativi Programmi Operativi delle Attività.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

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

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

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

Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato mediante i Listini allegati al Disciplinare, al netto del ribasso offerto.

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

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

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

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

Devono essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata nelle quantità definite nel Piano Dettagliato delle Attività in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune.

Il materiale asportato dai contenitori dovrà essere differenziato e suddiviso in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottate dal Comune in cui è erogato il servizio, e conferito all'interno di appositi contenitori negli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti. In caso di mancanza di tali spazi il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli appositi contenitori anche per grossi volumi.

Gli spazi dedicati alla raccolta dei rifiuti o eventuali contenitori/container, dovranno essere svuotati nel rispetto delle prescrizioni, delle frequenze e degli orari previsti da ogni singolo Comune eventualmente anche mediante conferimento al piano stradale di sacchi e/o contenitori vari. È a carico del Fornitore la pulizia dell'area dopo l'avvenuto ritiro dei rifiuti e il riposizionamento di eventuali contenitori/bidoni.

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

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

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.

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

#### **6.3.6. SPECIFICHE TECNICHE**

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

- rimozione sacchi a perdere: rimozione di sacchi contenuti nei cestini o depositati a terra, contenenti rifiuti indifferenziati o differenziati, anche se parzialmente pieni, previa chiusura in sommità e raggruppamento entro container specifici posti in apposita area segnalata dall'Amministrazione. Indipendentemente dalla tipologia del rifiuto tutti i sacchi devono essere raccolti. Devono essere inoltre rimossi sia nelle aree pavimentate che a verde, anche eventuali rifiuti di qualsiasi natura e dimensione depositati a terra intorno ai sacchi/cestini porta rifiuti;
- sostituzione sacchi a perdere: sostituzione dei sacchi nei cestini rifiuti (compresi sacchetti per aree cani) con altri nuovi, e idonei ai contenitori in uso dell'Amministrazione, forniti dal Fornitore;
- pulizia parte esterna cestini: pulizia dei cestini da polvere e terra depositata su di essi, rimozione di adesivi e scritte mediante attrezzatura e prodotti idonei che non alterino la finitura degli stessi;
- pulizia delle aree pavimentate ed a verde dai rifiuti: pulizia dai rifiuti urbani o assimilabili agli urbani, anche con l'ausilio di mezzi meccanici, applicando una differenziazione del rifiuto, in ogni caso, seguendo regole fissate dal Comune di competenza territoriale (o dalla Ditta appaltatrice per lo smaltimento dei rifiuti del Comune) e dalla stazione appaltante, le quali potranno anche variare a contratto in corso (regole alle quali il Fornitore dovrà attenersi). Il produttore del rifiuto recuperato è sempre il Fornitore. Previsto anche il recupero di animali morti trovati durante il normale svolgimento del servizio o a seguito di segnalazione;
- rastrellatura ed asportazione di fogliame e ramaglie: mediante l'utilizzo di soffiatore, o altro mezzo meccanico e manuale. Il materiale raccolto dovrà essere raggruppato all'interno di specifici sacchi e/o container indicati dall'Amministrazione;
- pulizia da polvere, terra, ragnatele, foglie, scritte, graffiti e adesivi vari: delle attrezzature sportive e dei giochi all'aperto: mediante l'ausilio di attrezzature e prodotti idonei;
- scopatura pavimenti e spolveratura di arredi: pulizia accurata con l'uso di scope, frange di cotone elettrostatiche piumini o con attrezzature equivalenti in modo da effettuare la totale asportazione di qualsiasi residuo (polvere, lanugine, ecc.) da tutti i pavimenti e superfici calpestabili in genere e dagli arredi sia fissi che mobili;



- lavaggio generale dei pavimenti: lavaggio con idonea attrezzatura e prodotti profumati ad azione antibatterica adatti alla superficie oggetto dell'intervento;
- rimozione su superfici lavabili di scritte e graffiti: con prodotti detergenti idonei (rimozione su pareti piastrellate, porte, superfici rivestite o comunque lavabili);
- lavaggio ed asportazione di muschio dalle parti in cemento: anche mediante l'utilizzo di opportuni mezzi (idropulitrice);
- aree cani: igienizzazione e sanificazione delle stesse.

Nell'esecuzione delle attività di pulizia delle aree a verde, devono essere evitati danni alle specie vegetali presenti nell'area oggetto degli interventi facendo particolare attenzione a:

- privilegiare, nello svolgimento di lavorazioni meccaniche, l'utilizzo di attrezzature ad alimentazione elettrica ed a adeguarle in peso e potenza alla tipologia e alla dimensione dell'area verde;
- disinfettare gli organi taglienti per impedire la diffusione dei parassiti negli interventi che comportano l'esecuzione di tagli.

Il fornitore è obbligato, nell'esecuzione delle singole attività, a conformarsi alle modalità proposte e descritte - compresi materiali e attrezzature indicate - nella propria offerta tecnica.

### **6.3.7. DETERGENTI, MATERIALI VARI E ATTREZZATURE**

Si rimanda all'art. 6.1.7

### **6.3.8. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Il corrispettivo per la remunerazione delle attività del Servizio di Pulizia Aree Verdi è costituito dal pagamento di un Canone, per le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive, e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Attività A Richiesta, la cui determinazione è descritta nei successivi Paragrafi.

#### **A) REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE**

Il Canone mensile (C) è determinato come somma di un Canone per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ ) e di un eventuale Canone per le Attività Integrative ( $C_{AI}$ ) e per le Attività Aggiuntive ( $C_{AA}$ ):

$$C = C_{AO} + C_{AI} + C_{AA}$$

Il Canone mensile per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ ) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- tipologia di Standard prescelto;
- mq di superficie netta per area omogenea;
- prezzi unitari offerti;
- eventuale incremento per Servizio di Pulizia da erogarsi per 6 o 7 giorni alla settimana;
- numero di mesi di erogazione del servizio.

Pertanto il Canone mensile per le Attività Ordinarie ( $C_{AO}$ ) è calcolato come segue:

$$C_{AO} = \frac{\sum (m_i \times p_i \times q_i) + [\sum (Oprv \times Pprv)]}{12}$$

ove:

$m_i$  = numero di mesi annui di erogazione del servizio sull'area omogenea "Area 4 - Servizi igienici per il pubblico" (es. 10 mesi, 11 mesi oppure 12 mesi)

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

$q_i$  = metri quadrati di superficie netta relativi alla i-esima area omogenea;

Oprv= numero di ore annue di pulizia aree verdi

Pprv= costo orario uomo al netto del ribasso offerto

L'eventuale Canone mensile per le Attività Integrative ( $C_{AI}$ ) è calcolato come:

$$C_{AI} = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

n = numero di attività

r<sub>i</sub> = numero di interventi annui previsti per l'i-esima Attività Integrativa

q<sub>i</sub> = quantità di riferimento per la i-esima attività (es. metri quadri, ore)

p<sub>i</sub> = prezzo predefinito dell'i-esima Attività Integrativa, al netto del ribasso offerto.

L'eventuale Canone mensile per le Attività Aggiuntive (C<sub>AA</sub>) è calcolato come segue:

$$C_{AA} = \frac{(O_{pr} \times P_{pr}) + \sum_{i=1}^n (p_i \times q_i \times r_i)}{12}$$

dove:

O<sub>pr</sub> = numero di ore annue di Presidio di Pulizia richieste di cui al precedente Paragrafo 7.1.

P<sub>pr</sub> = costo orario mano d'opera al netto del ribasso offerto (rif. Allegato Prezzi)

n = numero di attività

r<sub>i</sub> = numero di interventi annui previsti per l'i-esima Attività Aggiuntiva

q<sub>i</sub> = quantità di riferimento per la i-esima Attività Aggiuntiva (es. metri quadri, ore)

p<sub>i</sub> = Prezzo predefinito dell'i-esima Attività Aggiuntiva, al netto del ribasso offerto.

#### ESEMPIO 3 (CANONE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE)

Si supponga che l'Amministrazione abbia bisogno dell'attività di Presidio per 2100 ore annue (2 operatori per 1050 ore annue); inoltre, possieda degli ascensori (superficie degli ascensori = 30 mq) e quindi ritenga necessario prevedere una "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" tre volte a settimana, corrispondente a 156 interventi annui (52 settimane annue x 3 interventi a settimana). Pertanto il Canone annuo per le attività integrative è il seguente:

X = €/ora per l'attività di Presidio al netto del ribasso offerto secondo le modalità indicate al Paragrafo 10.3.1.

Y = €/mq per la "Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi" al netto del ribasso offerto.

#### B) REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA

Le Attività a Richiesta sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi predefiniti del servizio e ai Listini (in caso di eventuali noli di attrezzature) indicati all'Allegato al Disciplinare, al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

Resta inteso che in caso sia stato attivato il Servizio Aggiuntivo di Presidio di Pulizia, nessun ulteriore corrispettivo è dovuto per le Attività A Richiesta eseguite dal personale del Presidio.

## **7. SERVIZI AGGIUNTIVI**

I Servizi Aggiuntivi oggetto dell'appalto sono costituiti da:

- Presidio di pulizia
- Fornitura di materiale igienico sanitario
- Sanificazione

Per ciascuno dei servizi, come specificato nei relativi Paragrafi, vengono definite le attività previste dal servizio, le modalità di esecuzione delle stesse e i corrispettivi del servizio.

### **7.1. PRESIDIO DI PULIZIA**

Per Presidio di Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dall'Amministrazione - devono essere presenti nell'immobile e/o nell'Area a verde per far fronte ad interventi urgenti, ovvero a particolari evenienze legate al solo Servizio di Pulizia.

Il personale dedicato all'attività di Presidio durante l'orario di servizio deve essere a completa disposizione dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che verranno richieste.

L'Amministrazione può definire il numero del personale di Presidio di Pulizia e l'orario di presidio in funzione delle proprie necessità.

Si precisa che il personale dedicato al Presidio non può svolgere attività programmate di pulizia comprese nel Canone.

Tali attività sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al successivo Paragrafo **8.4.2.**

### **7.2. FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO-SANITARIO**

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

L'attivazione di tale attività aggiuntiva pone a carico del Fornitore l'onere di sostituire, all'avvio del Servizio di pulizia, tutti i relativi dispenser, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

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

In conformità ai "Criteri Ambientali Minimi" di cui al D.M. 29 gennaio 2021 i prodotti di carta tessuto (carta igienica, salviette monouso etc.) forniti devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

I saponi, eventualmente forniti, devono essere liquidi ed in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Laddove non siano già impiegati distributori per l'erogazione di saponi per le mani in forma schiumosa, questi, che devono essere in grado di trasformare il prodotto in schiuma senza l'uso di gas propellenti, devono essere forniti. Tali apparecchiature possono essere anche "mobili", ovvero non necessariamente da fissare alla parete.

Il Supervisore effettua verifiche anche attraverso eventuale richiesta di prove documentali quali, ad esempio, le fatture d'acquisto.

Si richiama quanto precisato al Paragrafo 6.1.7 lett. E.

Tale attività è remunerata con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al successivo Paragrafo **8.4.2.**

### **7.3. SANIFICAZIONE**

Per sanificazione si intende il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante le attività di pulizia, di detergenza e la successiva disinfezione.

Si ricorda che il processo di sanificazione risulta efficace solo se gli ambienti da trattare siano sgombri e in buono stato di pulizia di fondo, pertanto unitamente all'intervento di sanificazione,

è propedeutico eseguire le attività che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni di pulizia atte a rimuovere e asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura dalle superfici degli ambienti, senza alterarle, dato che lo sporco o i residui possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

La sanificazione prevede la disinfezione completa dell'intera area dei locali interessati e in particolare deve riguardare le superfici toccate più di frequente quali porte, maniglie, finestre, vetri, tavoli, interruttori della luce, servizi igienici, rubinetti, lavandini, scrivanie, sedie, maniglie, tasti, mouse, tastiere, telecomandi, stampanti, suppellettili, pulsantiere ascensori, distributori automatici, con l'eventuale impiego di prodotti ad azione disinfettante battericida, fungicida, virucida o una qualsiasi altra azione tesa a distruggere, eliminare o rendere innocui i microrganismi tramite azione chimica.

Per l'attività il Fornitore dovrà fare riferimento anche ad eventuali DVR/Circolari/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) e in presenza di particolari emergenze sanitarie.

Per l'esecuzione delle suddette attività l'impresa deve prevedere l'utilizzo di personale specializzato nonché l'utilizzo di prodotti e macchinari idonei. L'impresa è responsabile dei danni a cose e/o persone eventualmente derivanti da una non corretta modalità di intervento o dall'utilizzo di prodotti non idonei.

In conformità ai Criteri ambientali Minimi in vigore, 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.

Gli addetti al servizio devono usare i disinfettanti in maniera ambientalmente responsabile, secondo le appropriate modalità d'uso, in termini di frequenza, dosaggi, formulati ed esposizione nonché attraverso la scelta dei prodotti più idonei a garantire la sicurezza e la tutela dell'ambiente per aree di utilizzo, nell'ambito di uno specifico protocollo per l'uso sostenibile dei disinfettanti specifico per il cantiere di destinazione del servizio. Ove l'uso dei disinfettanti non sia già indicato nel capitolato d'appalto, tale protocollo, che deve altresì riportare le misure che si attueranno per minimizzare l'uso dei disinfettanti e per garantire un uso ambientalmente sostenibile degli stessi, deve essere redatto in condivisione con la stazione appaltante, entro tre mesi dalla decorrenza contrattuale. Le formulazioni concentrate devono essere utilizzate con appositi sistemi di misurazione della dose.

Verifiche: il Supervisore 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.

## **8. PREZZI DEI SERVIZI**

I Prezzi dei servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato "Prezzi" al Disciplinare secondo il seguente ordine:

- i Prezzi predefiniti dei servizi;
- il dettaglio dei Listini DEI "Prezzi informativi dell'edilizia";
- la modalità di applicazione dei corrispettivi della mano d'opera.

I Prezzi indicati nell'Allegato sono al netto dell'IVA.

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 della Convenzione 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 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

### **8.1. PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI**

I Prezzi predefiniti dei servizi, costituiti da Prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell'Allegato "Prezzi" al Disciplinare, ribassati in sede di offerta economica.

Tali Prezzi unitari ribassati saranno utilizzati per determinare:

- i canoni mensili dei seguenti servizi:
  - Servizio di Pulizia
  - Servizio di Disinfestazione
  - Servizio di Pulizia Aree Verdi
- I corrispettivi Extra Canone relativi ai servizi di Pulizia e Disinfestazione, laddove previsti Prezzi predefiniti per Attività a Richiesta.

### **8.2. REVISIONE PREZZI**

Si evidenzia che i prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della procedura resteranno fissi ed invariabili per tutta la durata della Convenzione. Si richiama in tal senso quanto disposto dall'art. 106 comma 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e precisamente "per i contratti relativi a servizi e fornitura stipulati dai soggetti aggregatori restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1 comma 511 della L. 28/12/2015 n. 208".

In deroga a quanto previsto nel presente articolo, ai sensi dell'art. dall'art. 106 comma 1 lett. a) del d.lgs. n. 50/2016, a decorrere dall'inizio del terzo anno di validità della Convenzione, i prezzi delle prestazioni potranno, su espressa e motivata richiesta del Fornitore, essere oggetto di revisione qualora nel primo biennio di validità della Convenzione siano intervenute variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi, pubblicato dall'ISTAT a gennaio di ogni anno, eccedenti l'8%. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Detta revisione, se autorizzata dal Soggetto Aggregatore, sarà applicata con riferimento ai contratti attuativi (Ordinativi Principali di Fornitura - OPF)) stipulati successivamente al suo riconoscimento.

### **8.3. LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA**

I listini editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia" al netto dei ribassi effettuati in sede di Offerta dovranno essere utilizzati per il computo dei soli "noli" di attrezzature e automezzi che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento delle Attività a Richiesta relative ai servizi attivati.

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

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

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

## 8.4. CORRISPETTIVI MANODOPERA E SERVIZI AGGIUNTIVI

### 8.4.1. CORRISPETTIVI MANODOPERA PER I SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE

Il costo della mano d'opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione:

- del corrispettivo relativo ad attività programmate Integrative, Aggiuntive e a Richiesta per le sole attività di pulizia per le quali è prevista una remunerazione euro/ora o euro/ora/uomo (pulizia aree verdi).

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

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

#### Esempio

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

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

### 8.4.2. SERVIZI AGGIUNTIVI

Il costo della mano d'opera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata, si utilizza per la determinazione dei corrispettivi relativi ai seguenti servizi:

- Servizio di Presidio di Pulizia;
- Fornitura di materiale igienico-sanitario;
- Sanificazione.

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

Si precisa che:

- Per il Servizio di Presidio di Pulizia il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (costi generali e utile d'impresa);
- Per la Fornitura di materiale igienico-sanitario la **percentuale non ribassabile è pari al 7%**.

Pertanto il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica al:

- 28,70% per il Servizio di Presidio di Pulizia e per la Sanificazione;
- 21,70% (28,70% - 7%) per la Fornitura di materiale igienico-sanitario.

#### Esempio

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto per la Fornitura di materiale igienico sanitario in sede di offerta è pari al 15%, il Prezzo euro/ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + (CM \times 0,07) + [CM \times 0,217 \times (1 - 0,15)]$$

## 9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

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

### 9.1. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

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

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

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

L'Amministrazione contraente dovrà dare comunicazione al Gestore del Servizio del Fornitore dello svolgimento delle verifiche con un anticipo di almeno 48 ore.

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

#### 9.1.1. VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)

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

A tal fine, le aree omogenee individuate nel precedente art. 6.1.1. sono state suddivise in 4 aree di valutazione classificate sulla base del differente livello atteso di efficacia del servizio, come riportato nella seguente tabella:

AREE DI VALUTAZIONE	AREE OMOGENEE CONSIDERATE	LIVELLO ATTESO DEL SERVIZIO
A1	Area 4 (Servizi igienici)	0,90
A2	Area 1 (Uffici dirigenziali/di rappresentanza) - Area 2 (Uffici non dirigenziali) - Area 8 (Spogliatoi)	0,85
A3	Area 3 (Spazi connettivi) - Area 6 (Sale polifunzionali) - Area 7 (Guardiole) - Area 10 (Palestre)	0,80
A4	Area 5 (Aree tecniche) - Area 9 (Altri locali) - Area 11 (Area Rifiuti) - Area 12 (Aree esterne)	0,75

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

Ciascuna area di verifica è costituita da singole Unità di controllo (di seguito UdC) che si intendono costituite da un singolo ambiente o locale (ad esempio: bagno, ufficio, sala riunioni, archivio, scala, corridoio, terrazzo, guardiola, etc.). Al fine della verifica di efficacia del servizio, per

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

Si riporta di seguito un esempio di attività di verifica, con riferimento ad un immobile-tipo:

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

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

- Presenza di sporco diffuso sulle superfici di ogni tipo;
- Presenza di depositi di polvere;
- Presenza di impronte sulle superfici vetrate, sui tavoli, ecc.;
- Presenza di orme, di strisce, di macchie sui pavimenti, ecc.;
- Presenza di ragnatele;
- Presenza di residui di sostanze varie;
- Mancata vuotatura dei cestini e sostituzione dei sacchetti porta rifiuti;
- Mancato rifornimento di carta igienica, sapone, asciugamani di carta, ecc.;
- Presenza di macchie ed incrostazioni sul battiscopa e negli angoli;
- Mancato rispetto delle prescrizioni per la raccolta differenziata.

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

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

$$L_r = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_{tot}}$$

Dove:

$L_r$  = Livello rilevato di qualità del servizio

$UdC_{nc}$  = numero di UdC risultate non conformi

$UdC_{tot}$  = numero di UdC sottoposte a verifica

Laddove, per ciascuna area di valutazione considerata, il livello rilevato di qualità del servizio risulti inferiore al livello atteso, la prestazione si considererà eseguita non in conformità a quanto previsto dal presente capitolato tecnico e sarà di conseguenza applicata la relativa penale di cui al successivo art. 10.1.

Ad esempio, con riferimento all'area di valutazione A1 (servizi igienici), qualora il campione di UdC totale sottoposto a valutazione sia stato pari a 12 e il numero di UdC non conformi a seguito delle verifiche sia risultato pari a 2, il livello rilevato di qualità del servizio sarà pari a 0,83, a fronte di un livello atteso pari a 0,90. In questo caso l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui all'art. 10.1., qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il



Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

#### **9.1.2. VERIFICHE DI PUNTUALITA' NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (TIPO B)**

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

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

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

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni periodiche secondo la cadenza stabilita nel PDA e pertanto in presenza di un livello rilevato del servizio inferiore ad 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale di cui al successivo Paragrafo 10.2.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.1, qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

#### **9.2. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE**

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

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

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

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni previste nel programma di intervento proposto dal Fornitore e pertanto in presenza di un livello rilevato del servizio inferiore ad 1, l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale di cui al successivo art. 10.2.

Il Fornitore deve presentare un Rapporto periodico semestrale contenente la documentazione che dimostra il rispetto dei requisiti previsti di seguito per l'esecuzione delle attività, in particolare:

- il registro degli interventi effettuati nel semestre con la tipologia dei prodotti utilizzati;
- la relazione tecnica con descrizione delle attività svolte per il controllo ecologico delle specie infestanti, incluse le attività di prevenzione, lotta e monitoraggio in un'ottica di integrated pest management.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.1, qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

### 9.3. CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA AREE VERDI

Con riferimento al Servizio di Pulizia Aree Verdi, i controlli del livello del servizio si differenziano a seconda delle modalità esecutive nelle due seguenti tipologie:

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

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

L'Amministrazione contraente dovrà dare comunicazione al Gestore del Servizio del Fornitore dello svolgimento delle verifiche con un anticipo di almeno 48 ore.

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

#### 9.3.1. VERIFICHE DI EFFICACIA DEL SERVIZIO (TIPO A)

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

A tal fine, le aree omogenee individuate nel precedente art. 6.1.1. sono state suddivise in 4 aree di valutazione classificate sulla base del differente livello atteso di efficacia del servizio, come riportato nella seguente tabella:

AREE DI VALUTAZIONE	AREE OMOGENEE CONSIDERATE	LIVELLO ATTESO DEL SERVIZIO
A1	Area 2 (Area attrezzata al divertimento) - Area 4 (Servizi igienici per il pubblico) -	0,90
A2	Area 1 (Area seminata a prato)	0,85
A3	Area 3 (Aree cementate)	0,80

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

Ciascuna area di verifica è costituita da singole Unità di controllo (di seguito UdC) che si intendono costituite da un singolo ambiente o locale (ad esempio: bagno, ufficio, sala riunioni, archivio, scala, corridoio, terrazzo, guardiola, etc.). Al fine della verifica di efficacia del servizio, per ciascun immobile oggetto di valutazione, verrà individuato un campione di UdC per singola area di valutazione che non potrà essere inferiore al 10% del numero di UdC presenti nelle diverse aree all'interno del medesimo immobile. Le parti, prima di effettuare i controlli, individueranno la percentuale delle UdC da verificare (che potrà essere anche diversa per ciascuna area di valutazione), nonché i singoli ambienti che saranno sottoposti ad ispezione.

Si riporta di seguito un esempio di attività di verifica, con riferimento ad un immobile-tipo:

AREA DI VALUTAZIONE	UdC COMPLESSIVE	CAMPIONE %	UdC DA VERIFICARE
A1	10	20%	2
A2	85	15%	13
A3	130	15%	20

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

- Presenza di sporco diffuso sulle superfici di ogni tipo;
- Presenza di depositi di polvere;
- Presenza di ragnatele;
- Presenza di residui di sostanze varie;
- Mancata vuotatura dei cestini e sostituzione dei sacchetti porta rifiuti;
- Mancato rifornimento di materiale di consumo;
- Mancata rimozione di rifiuti o assimilabili;
- Mancato rispetto delle prescrizioni per la raccolta differenziata.

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

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

$$L_r = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_{tot}}$$

Dove:

$L_r$  = Livello rilevato di qualità del servizio

$UdC_{nc}$  = numero di UdC risultate non conformi

$UdC_{tot}$  = numero di UdC sottoposte a verifica

Laddove, per ciascuna area di valutazione considerata, il livello rilevato di qualità del servizio risulti inferiore al livello atteso, la prestazione si considererà eseguita non in conformità a quanto previsto dal presente capitolato tecnico e sarà di conseguenza applicata la relativa penale di cui al successivo art. 10.1.

Ad esempio, con riferimento all'area di valutazione A1 (area attrezzata al divertimento), qualora il campione di UdC totale sottoposto a valutazione sia stato pari a 12 e il numero di UdC non conformi a seguito delle verifiche sia risultato pari a 2, il livello rilevato di qualità del servizio sarà pari a 0,83, a fronte di un livello atteso pari a 0,90. In questo caso l'Amministrazione contraente procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale.

Indipendentemente dall'applicazione della penale di cui all'art. 10.1., qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità nell'esecuzione del servizio, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 10.2.

#### **9.4. CONTROLLO DELLA QUALITA'**

Il Fornitore deve attuare un sistema di gestione della qualità che tenga conto almeno dei seguenti elementi:

- L'individuazione del Responsabile del sistema qualità (vedi Paragrafo 3.1) il cui nominativo è da indicare nel PDA, ovvero entro 15 giorni dalla consegna del PDA;
- 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;

- Puntuale descrizione dei metodi di valutazione delle procedure di pulizia, che dovranno essere concordati e condivisi con la struttura di destinazione del servizio (amministrazione contraente);
- L'individuazione di eventuali misure premiali che il Fornitore intende mettere in atto in caso di esiti sempre positivi dei controlli che vengono eseguiti sulle operazioni svolte da ciascun singolo operatore.

Il Fornitore deve attivare immediate azioni correttive, ove necessario, per il raggiungimento di un adeguato livello di igiene e attenersi alle indicazioni dei referenti della struttura servita (amministrazione contraente) finalizzate a garantire l'igiene e la connessa sicurezza degli utenti.

Il Fornitore deve inviare entro 15 giorni dalla trasmissione del PDA, oltre al nominativo del Responsabile del sistema qualità, una relazione descrittiva dei metodi di valutazione e delle eventuali misure premiali previste sopra indicate.

Il Supervisore disporrà appositi controlli per verificare l'attuazione delle procedure per il conseguimento della qualità e l'efficacia del servizio, monitorata anche attraverso appositi campionamenti.

## 10. PENALI

Le Penali vengono detratte, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore (Canone relativo alle Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive più eventuale corrispettivo Extra Canone per le Attività a Richiesta).

La detrazione sul corrispettivo mensile totale è data dalla somma di:

- detrazione relativa alle Penali applicate per le attività operative;
- detrazione relativa alle altre Penali per inadempimenti del presente Capitolato.

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

### 10.1. PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO

Qualora, a seguito delle verifiche efficacia del servizio di cui al precedente Paragrafo 9.1.1., dovesse risultare che per almeno tre controlli consecutivi il livello rilevato di qualità del servizio fosse inferiore al livello atteso stabilito per ciascuna area di valutazione, l'Amministrazione contraente applicherà a carico del Fornitore le relative penali, calcolate sull'importo del canone mensile per l'espletamento delle attività ordinarie, così come definito nel precedente art. 6.1.6.1., secondo il seguente schema:

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

### 10.2. ALTRE PENALI

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

	INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	MODALITA' DI RISCONTRO	VALORE DELLA PENALE	APPLICAZIONE DELLA PENALE
1	Ritardo nella comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data ricevimento RPF e data notifica validità della Richiesta	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
2	Ritardo nel sopralluogo a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data emissione RPF e data sopralluogo congiunto	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
3	Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato delle Attività a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura	Confronto data sopralluogo congiunto e data consegna PDA	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
4	Ritardo nella presentazione del nuovo Piano Dettagliato delle Attività a seguito delle osservazioni dell'Amministrazione	Confronto data invio osservazioni e data consegna nuovo PDA	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
5	Ritardo nella consegna all'Amministrazione Contraente della cauzione definitiva e della documentazione necessaria all'emissione dell'OPF	Confronto data approvazione PDA e consegna cauzione/documentazione per emissione OPF	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
6	Ritardo nella consegna o mancata presentazione al	Confronto tra la data di invio relazione finale e la	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo	Soggetto Aggregatore

	Soggetto Aggregatore della Relazione Finale sull'andamento della Convenzione	scadenza prevista da Capitolato	rispetto ai termini previsti a Capitolato	
7	Ritardo nella comunicazione del nominativo del Responsabile del Servizio e/o del Gestore del Servizio	Confronto tra data della nomina la data di ricezione della comunicazione del nominativo	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore e/o Amministrazione Contraente
8	Ritardo nella consegna o mancata presentazione al Soggetto Aggregatore dei Report periodici trimestrali sull'andamento della Convenzione	Confronto tra la data di invio del Report e la scadenza prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Soggetto Aggregatore
9	Ritardo nella consegna o mancata presentazione al Soggetto Aggregatore delle altre informazioni/Report specifici richiesti	Confronto tra la data di invio delle informazioni/Report richiesti e la scadenza indicata nella richiesta del Soggetto Aggregatore	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti	Soggetto Aggregatore
10	Ritardo nell'erogazione dei servizi ordinati	Confronto data indicata nell'OPF e data sottoscrizione Verbale di Consegna	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
11	Ritardo nell'attivazione del Call Center	Simulazioni di accesso al Call Center tramite telefonata	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
12	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza	Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 100,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
13	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza	Confronto tra l'ora della richiesta/segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
14	Ritardo nella consegna della Proposta di Ordine di Attività al Supervisore	Confronto tra la data di emissione della proposta di Ordine di Attività	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
15	Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività	Confronto tra la data di consegna del POA e la data prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
16	Ritardo nell'indicazione del nominativo del Responsabile della qualità e della Relazione descrittiva dei metodi di valutazione della qualità (vedi paragrafo 9.4)	Confronto tra la data del PDA e la data della indicazione e consegna prevista nel capitolato	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
17	Ritardo nella consegna all'Amministrazione del Verbale di Controllo (se richiesto dall'Amministrazione)	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data prevista da Capitolato	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente

18	Ritardo nella consegna o mancata presentazione all'Amministrazione del Resoconto Annuale	Confronto tra la data di invio del resoconto e la scadenza prevista da Capitolato	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti a Capitolato	Amministrazione contraente
19	Mancata esecuzione di prestazioni periodiche secondo le tempistiche previste dal PDA	Ispezione di cui al Paragrafo 9.1.2	€ 300,00 per ciascuna prestazione periodica non effettuata	Amministrazione contraente
20	Mancata esecuzione delle prestazioni previste per il servizio di disinfestazione secondo i programmi proposti	Ispezione di cui al Paragrafo 9.2	€ 300,00 per ciascuna prestazione non effettuata	Amministrazione contraente
21	Utilizzo di macchinari ed attrezzature non conformi a quelli indicati nel progetto tecnico, nel PDA o ai C.A.M.	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 200,00 per ciascun macchinario od attrezzatura non conforme	Amministrazione contraente
22	Utilizzo di prodotti e/o detergenti non conformi a quelli indicati nel progetto tecnico e nel PDA e difforme dai CAM	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 200,00 per ciascun prodotto e/o detergente non conforme	Amministrazione contraente
23	Mancato rispetto delle tempistiche di risposta alle situazioni di emergenza previste nel progetto tecnico	Confronto data/ora segnalazione emergenza e data/ora effettivo intervento	€ 250,00 per ciascun ritardo nell'attivazione delle misure di emergenza	Amministrazione contraente
24	Mancato ripristino delle situazioni di non conformità rilevate a seguito delle verifiche di cui agli artt. 9.1.1. e 9.1.2.	Controllo del Supervisore o suo delegato	€ 250,00 per ciascuna non conformità non ripristinata	Amministrazione contraente
25	Ritardo nella consegna del piano o programma di formazione o difformità del suo contenuto rispetto a quanto richiesto nel Capitolato	Confronto tra la data di consegna e la data prevista al Paragrafo 3.2.4.; confronto tra il contenuto del piano e l'elenco dei contenuti indicati nel medesimo Paragrafo	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione contraente

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

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

## **11. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

### **11.1. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CANONE**

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono remunerate con un Canone mensile che viene pagato dall'Amministrazione al Fornitore.

La fatturazione avviene mensilmente, pertanto il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura relativa al Canone del mese precedente. Ciascuna fattura deve recare l'indicazione del numero di rata e l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Principale di Fornitura, e degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento ed alla stessa deve essere allegato il relativo Verbale di Controllo.

L'importo delle singole rate (canoni) può essere ridotto dall'Amministrazione per compensazione con gli importi determinati dall'applicazione delle penali di cui al Paragrafo 10.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione della citata documentazione può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si ritiene accettata.

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

Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Nelle fatture devono essere esplicitati:

- l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni edificio e per ogni servizio attivato;
- l'importo complessivo per ogni edificio;
- l'importo complessivo per l'OPF (esplicitato anch'esso in fattura);
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di Penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli.

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

### **11.2. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE**

Nel presente Paragrafo vengono descritte le modalità di rendicontazione e fatturazione delle attività Extra Canone.

La fatturazione delle attività extra canone avviene mensilmente pertanto, il Fornitore, entro il giorno 15 di ciascun mese può emettere la fattura per le attività prestate nel mese precedente. Ciascuna fattura, quale condizione propedeutica al suo pagamento, deve essere accompagnata da un documento riassuntivo delle attività svolte nell'arco del mese di riferimento della medesima fattura relativamente alle prestazioni Extra Canone.

Il documento riassuntivo è costituito dalla raccolta delle "schede consuntivo attività" già rendicontate nel "Verbale di Controllo" delle attività/interventi eseguiti nel mese di riferimento della medesima fattura. Ciascuna fattura deve altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Principale di Fornitura, degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento e dello/degli Ordine/i di Attività ai quali si riferiscono le attività Extra Canone oggetto di fatturazione.

Ciascuna fattura deve altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordinativo Principale di Fornitura, degli eventuali Atti Aggiuntivi (relativi ad attività a Canone) di riferimento e dello/degli Ordine/i di Attività ai quali si riferiscono le attività Extra Canone oggetto di fatturazione.

L'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione del documento, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i



processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi alle modifiche richieste dall'Amministrazione a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

L'Amministrazione può, inoltre, richiedere un documento amministrativo, anche non fiscale, contenente la suddivisione degli oneri secondo le modalità ritenute più idonee dalla stessa, al fine di svolgere le proprie valutazioni ed attività amministrative. Tale documento può essere richiesto anche per le tre mensilità antecedenti il mese in cui la richiesta è formulata.

## **12. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, la Città Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore, anche tramite soggetti terzi da essa incaricati, ha la facoltà di effettuare verifiche unilaterali in corso d'opera, anche a campione, al fine di accertare il rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato.

Gli strumenti di Si attribuisce un punteggio tecnico premiante proporzionale alla percentuale di attrezzature a batteria o ad altra tecnologia che ne riduca le emissioni inquinanti o i consumi energetici.

Verifica: elenco delle attrezzature possedute con specifiche tecniche che ne dimostrano il minor impatto ambientale in termini di emissioni di inquinanti o di consumi energetici rispetto a quelle tradizionali con l'indicazione della relativa quantità rispetto al totale. monitoraggio utilizzati dalla Città Metropolitana di Milano sono disciplinati nei seguenti Paragrafi.

### **12.1. VERIFICHE ISPETTIVE**

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, e l'adempimento degli impegni presi dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, la Città Metropolitana di Milano può effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN 45004/1996 e UNI CEI EN ISO/IEC 17020/2005 - apposite Verifiche Ispettive.

I costi di tali verifiche sono a carico del Fornitore che è tenuto a corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nelle Condizioni Generali. La fattura relativa al pagamento delle Verifiche Ispettive viene inviata in copia conoscenza dall'Organismo di Ispezione anche alla Città Metropolitana di Milano.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni, fino ad un importo massimo pari ad euro:

- Euro 15.000,00 per il Lotto 1;
- Euro 12.000,00 per il Lotto 2;
- Euro 10.000,00 per il Lotto 3;
- Euro 10.000,00 per il Lotto 4;

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio indicati nel presente Capitolato. Le Verifiche Ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore, sia presso quelle delle Amministrazioni che hanno effettuato Ordinativi Principale di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione devono, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Città Metropolitana di Milano, può effettuare uno o più cicli di Verifiche Ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema Verifiche Ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## **13. REPORTISTICA**

### **13.1. REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE**

Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto annuale. Tale documento deve essere redatto e consegnato secondo le specifiche di cui al Paragrafo seguente.

#### **13.1.1. RESOCONTO ANNUALE**

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'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 dell'OPF.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento della Convenzione 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 Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti a Richiesta, ecc..

Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve essere strutturato secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenari 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 dell'OPF;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale del terzo ed ultimo anno l'Offerente deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo appalto.

Nel Resoconto annuale dovrà essere allegato anche 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 Supervisore, riportano l'indicazione della stazione appaltante cui è destinato il servizio.

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.

La mancata consegna del Resoconto annuale determina l'applicazione della relativa penale.

### **13.2. REPORTISTICA SOGGETTO AGGREGATORE**

Il Fornitore deve fornire alla Città Metropolitana di Milano la Relazione Finale sull'andamento della Convenzione ed il monitoraggio periodico come di seguito indicato. Tali documenti devono essere redatti e consegnati secondo le specifiche di cui ai Paragrafi seguenti, strutturati in conformità a quanto indicato nella propria Offerta Tecnica.

Il Fornitore si impegna inoltre a fornire Report specifici su richiesta della Città Metropolitana di Milano ai sensi dell'articolo 13.2.3.

### **13.2.1. RELAZIONE FINALE SULL'ANDAMENTO DELLA CONVENZIONE**

Il Fornitore deve consegnare alla Città Metropolitana di Milano, entro 3 mesi prima della conclusione dell'ultimo contratto sul Lotto di riferimento, una Relazione Finale sull'andamento della Convenzione nell'intero Lotto.

Tale Relazione finale deve essere strutturata secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- principali criticità riscontrate;
- proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi nei successivi appalti;
- evidenze emerse relativamente alla gestione delle Aree Omogenee, così come suddivise ed individuate nel presente Capitolato;
- proposta di Aree Omogenee finalizzate all'erogazione dei servizi;
- proposta di modello di erogazione dei servizi negli immobili e nelle aree a verde;
- proposta di modello di standardizzazione dei servizi;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni finalizzate al miglioramento;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Aree Omogenee;
- modalità e criteri di individuazione di nuovi Livelli di Servizio;
- modalità e criteri di individuazione di nuove Attività e/o Servizi;

*Nel caso di chiusura del Lotto di riferimento per esaurimento delle risorse con un anticipo superiore a sei mesi rispetto alla scadenza della Convenzione, il Fornitore si impegna a consegnare alla Città Metropolitana di Milano un report riepilogativo a quella data, contenente gli elementi sopra richiamati per la relazione finale.*

Il Fornitore si impegna altresì a trasmettere alla Città Metropolitana di Milano altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni sono richieste dal Soggetto Aggregatore al Fornitore in forma scritta e sono specificate di volta in volta le modalità con cui fornire le informazioni stesse e i tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

La mancata consegna della Relazione finale determina l'applicazione della relativa penale.

### **13.2.2. MONITORAGGIO PERIODICO**

Il Fornitore deve mettere a disposizione del Soggetto Aggregatore con cadenza almeno trimestrale, un documento - o con altre modalità secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica - che informi sull'andamento della Convenzione e contenga almeno i seguenti dati:

- numero PDA emessi con indicazione della durata contrattuale e dell'importo;
- stato di erosione del massimale sulla base dei contratti in essere e possibile erosione dello stesso sulla base dei preliminari di fornitura emessi in fase di approvazione.

La mancata consegna del Monitoraggio periodico determina l'applicazione della relativa penale.

### **13.2.3. ALTRE INFORMAZIONI**

Il Fornitore si impegna a trasmettere al Soggetto Aggregatore, anche tramite Report, altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati.

Tali informazioni verranno richieste al Fornitore soltanto in forma scritta con indicazione di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse, non inferiori a dieci giorni.

La mancata consegna dei Report/informazioni richiesti entro i termini previsti nella richiesta, determina l'applicazione della relativa penale.

In caso di incompletezza e/o difformità dei dati, il Fornitore sarà tenuto a consegnare i dati completi e/o corretti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Città metropolitana di Milano, salva l'applicazione delle penali di cui oltre di cui al CT.

## **14. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE**

### **14.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO**

Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato. Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- prevenzione incendi;
- impianto ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- sicurezza cantieri.
- Criteri minimi ambientali ex art. 34 del D.lgs. 50/16

### **14.2. DOCUMENTI CONTRATTUALI**

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

### **14.3. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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

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

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

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

In conseguenza, il Fornitore resta automaticamente impegnato a:

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

Oltre a quanto previsto nella Convenzione, sono a carico del Fornitore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai Servizi appaltati, sia con corrispettivo a Canone che Extra Canone. Di tali oneri e obblighi, come degli altri indicati o richiamati nel testo del presente Capitolato, il Fornitore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività.

#### **14.3.1. SEDI OPERATIVE**

Il Fornitore deve garantire almeno due sedi operative per Lotto aggiudicato facente capo al Lotto stesso, e per ogni Ente deve individuare una sede operativa presso la quale il Gestore del Servizio tiene tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi appaltati.

È inoltre fatto obbligo al Fornitore, ogni qual volta un Supervisore lo ritenga necessario, di inviare persona dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione Contraente, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

Il Fornitore che personalmente non segua le attività o che sia impedito, anche temporaneamente, alla firma degli atti nascenti dei contratti, è tenuto a delegare, temporaneamente, un terzo che abbia il potere di sottoscrivere tali atti. La delega ed il documento identificativo dei poteri del delegato deve pervenire all'Amministrazione Contraente a mezzo pec.

È fatto obbligo al Fornitore di indicare il recapito postale e di precisare le modalità con le quali desidera che la tesoreria effettui i pagamenti, indicando le persone eventualmente delegate alla riscossione delle somme dovute.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone eventualmente delegate, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione. In difetto di tale notizia, l'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eventualmente eseguiti a persona non più autorizzata a riscuotere.

#### **14.4. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO E VERBALE DI RICONSEGNA**

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna redatto al momento della consegna iniziale.

La riconsegna dei locali all'Amministrazione deve avvenire entro 30 (trenta) giorni precedenti dalla scadenza finale del singolo Ordinativo Principale di Fornitura, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie e/o Integrative e/o Aggiuntive e/o a Richiesta. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione (qualora non sia già in atti dell'Amministrazione stessa), tutta la eventuale documentazione tecnica ed amministrativa (es. relazioni annuali, report, ecc.).

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dall'Amministrazione e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna, di cui all'Appendice 9 al presente Capitolato, sulla base:

- dell'esame della documentazione dei servizi effettuati;
- di visite e sopralluoghi ai locali;
- altro.

Qualora nel corso dell'appalto l'Amministrazione debba dismettere una o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.

#### **14.5. APPENDICI e ALLEGATI al CAPITOLATO TECNICO:**

- CT APPENDICE N. 1 RPF
- CT APPENDICE N. 2 OPF
- CT APPENDICE N. 3 AA\_OPF
- CT APPENDICE N. 4 ODA

- CT APPENDICE N. 5 RDV
- CT APPENDICE N. 6 VC
- CT APPENDICE N. 7 SCHEDE ATTIVITA'
- CT APPENDICE N. 8 SCHEDE ATTIVITA' INTEGRATIVE AGGIUNTIVE A RICHIESTA
- CT APPENDICE N. 9 VERBALE DI RICONSEGNA
- CT APPENDICE N. 10 DUVRI
- CT APPENDICE N. 11 CAM

Allegati:

- CAM 2021 sub D) Detergenti pulizie ordinarie
- CAM 2021 sub E) Detergenti pulizie straordinarie
- DM MITE n. 51 del 29/1/2021 (GURI n. 42 del 19/2/2021)