

**ALLEGATO 3**  
**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA,  
SANIFICAZIONE, SERVIZI AUSILIARI 3 E DEL SERVIZIO DI FACCHINAGGIO E  
TRASLOCO 3**

## INDICE

1.	PREMESSA .....	4
2.	LOTTO 1 SERVIZIO DI PULIZIA SANIFICAZIONE E SERVIZI AUSILIARI 3 .....	4
2.1	OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO .....	4
2.2	DEFINIZIONI .....	5
2.3	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	7
2.4	RUOLI PROFESSIONALI .....	9
2.5	ORDINATIVO DI FORNITURA AGGIUNTIVO.....	10
2.6	SERVIZI .....	10
2.6.1	SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE.....	11
2.7	DESCRIZIONE DEGLI STANDARD/LIVELLI DEL SERVIZIO DI PULIZIA .....	14
2.8	SPECIFICHE A PARTICOLARI STANDARD/LIVELLI DEL SERVIZIO DI PULIZIA .....	16
2.8.1	UFFICI APERTI AL PUBBLICO, FRONT OFFICE .....	16
2.8.2	SALE GIUNTA E SALE CONSIGLIO.....	16
2.8.3	SALE DI RAPPRESENTANZA .....	16
2.8.4	AREE ESTERNE PAVIMENTATE E AIUOLE .....	16
2.8.5	BIBLIOTECHE.....	17
2.8.6	MUSEI/AREE ESPOSITIVE.....	17
2.8.7	AULE CORSI .....	17
2.8.8	SCUOLE DELL'INFANZIA E ASILI NIDO.....	17
2.8.9	A.S.P. ....	18
2.8.10	ISTITUTI SCOLASTICI.....	20
2.8.11	LAVAGGIO DI STOVIGLIE E DISTRIBUZIONE PASTI.....	21
2.9	ULTERIORI SPECIFICHE.....	22
2.9.1	SPOGLIATOI E SERVIZI IGIENICI DEDICATI AGLI ESECUTORI.....	22
2.9.2	STOCCAGGIO DEI PRODOTTI DI PULIZIA E CUSTODIA DELLE ATTREZZATURE .....	22
2.10	INTERVENTI DI PULIZIA A RICHIESTA.....	22
2.11	DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE .....	23
2.12	SERVIZI AUSILIARI/COMPLEMENTARI.....	23
2.12.1	SPECIFICHE AL SERVIZIO DI RACCOLTA SIRINGHE PRESSO LE SCUOLE, GLI ASILI NIDO E LE A.S.P. ....	24
2.12.2	SPECIFICHE AL SERVIZIO DI SPORZIONAMENTO E DISTRIBUZIONE PASTI .....	25
2.12.3	SPECIFICHE AI SERVIZI DI PRE/POST SCUOLA E ACCOMPAGNAMENTO ALLO SCUOLA BUS	25
2.13	CONSULENZA GESTIONALE.....	26
2.14	GESTIONE DELL'ANAGRAFICA LOCALI .....	26
2.15	SEDI OPERATIVE.....	27
2.16	SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	27
2.17	ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	27

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di pulizia, sanificazione, servizi ausiliari 3 e del servizio di facchinaggio e trasloco 3*

<b>2.18</b>	<b>SCIOPERO DEL PERSONALE DEL FORNITORE .....</b>	<b>28</b>
<b>2.19</b>	<b>MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO .....</b>	<b>28</b>
<b>2.20</b>	<b>VERIFICHE E CONTROLLI .....</b>	<b>29</b>
<b>3</b>	<b>LOTTO 2 SERVIZIO DI FACCHINAGGIO E TRASLOCO 3.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2</b>	<b>DEFINIZIONI .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3</b>	<b>ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4</b>	<b>PREZZO DEI SERVIZI .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.1</b>	<b>PROCESSO OPERATIVO .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.2</b>	<b>ORARI DI SERVIZIO.....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.3</b>	<b>PERSONALE .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.4</b>	<b>MEZZI E DOTAZIONI.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5.5</b>	<b>INVENTARIO E SEGNALAZIONE DANNI PREESISTENTI .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.6</b>	<b>OPERAZIONI DI INSCATOLAMENTO .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.7</b>	<b>IMBALLAGGI.....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.8</b>	<b>REFERENTI.....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.9</b>	<b>TERMINE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.10</b>	<b>CONDIZIONI DI ALCUNE PRESTAZIONI SPECIFICHE .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5.10.1</b>	<b>CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI IN CENTRI DI RACCOLTA .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5.10.2</b>	<b>SERVIZIO DI FACCHINAGGIO IN OCCASIONE DI OPERAZIONI ELETTORALI (ALLESTIMENTO SEGGI, INSTALLAZIONE TABELLONI PER LA PROPAGANDA ELETTORALE) .....</b>	<b>40</b>
<b>3.5.11</b>	<b>SERVIZIO DI PRESIDIO FISSO .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5.12</b>	<b>SERVIZIO DI DEPOSITO E CUSTODIA DI BENI MOBILI PRESSO MAGAZZINI .....</b>	<b>41</b>
<b>3.6</b>	<b>DANNI E RESPONSABILITA' .....</b>	<b>41</b>
<b>4</b>	<b>SERVIZI CONNESSI .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1</b>	<b>CALL CENTER .....</b>	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>SERVIZIO DI REPORTISTICA LOTTO 1.....</b>	<b>43</b>
<b>4.3</b>	<b>SERVIZIO DI REPORTISTICA LOTTO 2.....</b>	<b>43</b>

## **1. PREMESSA**

Il presente Capitolato descrive le prescrizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività erogate alle Amministrazioni che ne fanno richiesta mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura e/o mediante successivi Ordinativi di Fornitura Aggiuntivi.

La procedura di gara è distinta in due Lotti:

- ☐ Lotto 1 Servizio di pulizia sanificazione e servizi ausiliari
- ☐ Lotto 2 Servizio di facchinaggio e trasloco

## **2. LOTTO 1 SERVIZIO DI PULIZIA SANIFICAZIONE E SERVIZI AUSILIARI 3**

### **2.1 OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO**

Oggetto del contratto è la stipula della Convenzione per la fornitura dei servizi di pulizia e sanificazione, disinfestazione e derattizzazione, nonché di servizi ausiliari e complementari, e servizi di consulenza gestionale da eseguirsi negli immobili in uso alle Amministrazioni/Enti di cui al comma 5 dell'art. 19 della L.R. dell'Emilia Romagna n. 11 del 25 maggio del 2004, purché ubicati sul territorio Regionale, con la sola esclusione degli immobili adibiti prevalentemente ad uso sanitario.

La Convenzione avrà durata di 18 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12, come previsto nel Disciplinare di Gara.

Nel corso della durata della Convenzione l'aggiudicatario è obbligato ad accettare gli Ordinativi di Fornitura emessi dai Punti Ordinanti delle Amministrazioni fino al raggiungimento dell'importo massimo spendibile indicato nel Disciplinare di gara. Ciascun Ordinativo di Fornitura darà origine ad un contratto tra il Fornitore aggiudicatario e le singole Amministrazioni.

Nel corso della durata degli Ordinativi di Fornitura l'aggiudicatario si impegna ad accettare ulteriori Ordinativi di Fornitura cosiddetti Aggiuntivi la cui scadenza risulterà essere quella del primo Ordinativo emessi, pertanto tutti gli Ordinativi emessi da una Amministrazione avranno medesima scadenza.

Il Fornitore aggiudicatario è obbligato a dare esecuzione ad Ordinativi di Fornitura di importo maggiore o uguale a **Euro 50.000,00 IVA esclusa**. Resta facoltà del Fornitore, pertanto, dare seguito ad Ordinativi di Fornitura di importo inferiore a quello sopra indicato.

Tale soglia non è applicabile a tutti gli eventuali Ordinativi di Fornitura Aggiuntivi che dovranno pertanto essere accettati indipendentemente dal loro valore.

Gli Ordinativi di Fornitura Aggiuntivi potranno essere richiesti dalle Amministrazioni durante l'intero periodo di validità dell'Ordinativo di Fornitura. La somma dei valori degli Ordinativi Aggiuntivi emessi in data successiva alla scadenza e/o esaurimento della Convenzione non può superare il 20% del valore dell'Ordinativo di Fornitura.

I servizi oggetto della Convenzione possono essere così distinti:

- ☐ Servizi di pulizia e sanificazione.
- ☐ Servizi di disinfestazione e derattizzazione.
- ☐ Servizi ausiliari/complementari.
- ☐ Servizi di consulenza gestionale.

Le attività che il Fornitore si obbliga a prestare si dividono in

- attività prestate a fronte del pagamento di un **canone mensile**;
- attività erogate **extra canone** a fronte del pagamento di un corrispettivo riportato nei listini.

Le attività **extra canone** potranno essere richieste dalle Amministrazioni solamente nel caso in cui il corrispondente servizio a canone sia stato già richiesto nell'Ordinativo di Fornitura fatto salvo un diverso accordo tra le parti.

Le operazioni di pulizia dovranno essere condotte da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento; il servizio offerto deve assicurare 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 Contraente.

Si precisa che nel corso della Convenzione le Amministrazioni e il Fornitore dovranno attenersi nella definizione e nella quotazione dei servizi ai requisiti previsti nella documentazione di gara e nell'offerta della Ditta concorrente risultata aggiudicataria. Contratti in deroga a quanto sopra riportato saranno considerati nulli.

## 2.2 DEFINIZIONI

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

Amministrazioni Interessate	Le Amministrazioni Pubbliche che hanno diritto ad aderire alla Convenzione secondo l'art. 19 della L.R. 11 del 2004
Amministrazioni Contraenti /Amministrazioni	Le Amministrazioni Pubbliche il cui Punto Ordinante ha emesso l'Ordinativo di Fornitura

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di pulizia, sanificazione, servizi ausiliari 3 e del servizio di facchinaggio e trasloco 3*

Attività a canone	Le attività ordinarie, previste in due diversi livelli di prestazioni, per tredici distinte tipologie di locali, denominati "standard"
Attività extra canone ovvero servizi a richiesta e ausiliari e/o complementari	Le attività che esulano dai servizi compresi nel canone, attivate dal Fornitore su richiesta e autorizzazione del Supervisore La liquidazione di tali attività verrà effettuata a corpo, a misura o in economia a seconda del servizio
Atto aggiuntivo al Verbale Tecnico	Il documento che deve essere allegato all'Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo con il quale l'Amministrazione Contraente e/o il Fornitore modificano quanto specificato nel Verbale Tecnico allegato all'Ordinativo di Fornitura
Canone	Canone per lo standard di servizio richiesto dall'Amministrazione Contraente al Fornitore L'importo del canone sarà determinato in funzione dei prezzi offerti e di quanto specificato nel Verbale Tecnico
Fornitore	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive una Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura
Gestore del servizio	La figura Professionale individuata dal Fornitore per la gestione e il coordinamento del Servizio di Pulizia. Il Gestore del servizio potrà avvalersi della collaborazione di Responsabili Operativi i cui nominativi saranno tempestivamente comunicati all'Amministrazione Contraente
Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo	E' un documento integrativo con il quale le Amministrazioni Contraenti estendono e/o ampliano l'Ordinativo di Fornitura per richieste sopraggiunte causa modificazione del numero degli immobili o per modificare la frequenza e il numero dei servizi richiesti
Ordinativo di Fornitura	Costituisce l'adesione formale delle Amministrazioni contraenti alla Convenzione; attraverso l'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni acquistano i servizi,impegnando il fornitore alla prestazione in essi indicate
Ordine di lavoro	Il documento con il quale l'Amministrazione Contraente richiede uno specifico intervento nell'ambito dei servizi già attivati con gli Ordinativi di Fornitura
Richiesta Preliminare di Fornitura	La richiesta con la quale le singole Amministrazioni Interessate alla Convenzione chiedono al Fornitore di

	effettuare un sopralluogo per una eventuale attivazione dei servizi
Standard	<p>La classificazione delle diverse tipologie e destinazioni d'uso dei locali/edifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uffici aperti al pubblico, front office</li> <li>2. Uffici tradizionali</li> <li>3. Magazzini/officine</li> <li>4. Archivi morti</li> <li>5. Sale giunta e sale consiglio</li> <li>6. Sale di rappresentanza</li> <li>7. Aree esterne pavimentate e aiuole</li> <li>8. Biblioteche</li> <li>9. Musei/Aree Espositive</li> <li>10. Aule corsi</li> <li>11. Scuole dell'infanzia e asili nido</li> <li>12. A.S.P. (Aziende Servizi alla Persona)</li> <li>13. Istituti Scolastici</li> <li>14. Palestre</li> </ol>
Superficie utile	La superficie lorda dell'immobile depurata dalla superficie occupata dallo spessore dei muri esterni compresi nel perimetro dell'edificio
Supervisore	La persona designata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il Fornitore. Il Supervisore ha il compito di approvare il Piano Dettagliato degli Interventi e vigilare sulla corretta e puntuale esecuzione dei servizi richiesti dall'Amministrazione
Verbale Tecnico	Il documento da allegarsi all'Ordinativo di Fornitura, redatto dal Fornitore, attraverso cui prende ufficialmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti. In tale documento risulta la condivisione delle modalità gestionali del servizio tra Amministrazione Contraente e Fornitore

### 2.3 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Ai fini dell'eventuale attivazione dei servizi in Convenzione, le singole Amministrazioni interessate devono trasmettere al Fornitore una Richiesta Preliminare di Fornitura contenente una sintetica descrizione degli immobili, l'ubicazione degli stessi, le caratteristiche d'uso, i metri quadri indicativi, le informazioni sui rischi specifici ed altre informazioni funzionali al servizio richiesto.

Il Fornitore, **entro 7 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura ha l'obbligo di concordare con l'Amministrazione interessata la data del sopralluogo che dovrà comunque avvenire entro **30 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta stessa.

In occasione del sopralluogo, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore il nominativo del Supervisore.

**Entro 30 giorni solari dal sopralluogo**, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione interessata un Piano Dettagliato degli Interventi conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica.

Tale documento comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- Stabile/i interessato/i.
- Dimensioni degli immobili.
- Tipologie di intervento.
- Frequenza delle attività.
- Canoni e prezzi che verranno applicati.
- Ammontare totale del servizio richiesto.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, potrà:

1. accettarlo, e quindi procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
2. inviare, tramite il Supervisore, le proprie deduzioni. Il Fornitore, in tal caso dovrà riformulare un nuovo piano recependo la richiesta di modifiche del Supervisore e inviarle entro i successivi **10 giorni solari**, pena applicazione delle penali.

A seguito della condivisione del Piano Dettagliato degli Interventi, il Fornitore redige ed invia all'Amministrazione il Verbale Tecnico, il quale, controfirmato da entrambe la parti, dà luogo all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel Verbale Tecnico sarà riportata la descrizione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. In particolare esso contiene:

- il verbale di consegna dei beni immobili delle Amministrazioni con esplicitazione della tipologia di oggetti ed i relativi quantitativi presi in carico dal Fornitore per l'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo di Fornitura. Tali quantitativi devono consentire la determinazione oggettiva e chiara del canone (esempio: nel caso delle pulizie devono essere esplicitati i metri quadri di Superficie utile complessiva, nel caso di un servizio di presidio devono essere indicate le ore giornaliere e la fascia oraria, ecc.);
- il Piano Dettagliato degli Interventi così come formalizzato ed autorizzato dal Supervisore;



- la pianificazione degli interventi a frequenza giornaliera o periodica, indicando per i primi le giornate della settimana nelle quali sono svolte le diverse attività e le relative fasce orarie, per i secondi un calendario su base annuale dal quale si evinca il mese di effettuazione degli interventi stessi. Le specifiche date degli interventi periodici saranno successivamente concordate tra il Gestore del Servizio ed il Supervisore;
- le modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine ad eventuali contestazioni.

Eventuali modifiche da apportare al Verbale Tecnico dovranno sempre essere formalizzate attraverso atto aggiuntivo e avrà efficacia a fare data dalla comunicazione da parte dell'Amministrazione o comunque sarà considerato efficace nel termine massimo di 10 giorni dalla avvenuta comunicazione.

Nel Verbale Tecnico il Fornitore dovrà altresì dichiarare l'eventuale carico del servizio che intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti di previsti nell'articolo Subappalto dell'Allegato 4 Schema di Convenzione.

Resta inteso che il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico e dovrà quindi coordinarsi tramite il Supervisore con eventuali Fornitori a cui è subentrato.

## **2.4 RUOLI PROFESSIONALI**

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura implica per il **Fornitore** l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni:

- Il **Gestore del Servizio**, che sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Amministrazione Contraente; al Gestore del Servizio sono delegati in particolare due funzioni:
  - coordinamento delle attività e quindi ricevimento di richieste di intervento, segnalazioni e chiamate da parte dell'Amministrazione Contraente. Nella gestione operativa del servizio il Gestore può avvalersi di Responsabili Operativi opportunamente delegati;
  - controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica.

Il nominativo ed i recapiti del Gestore del Servizio, per ciascuna Amministrazione, devono essere noti al personale addetto al Call Center.

- Gli **Esecutori**, che sono classificati secondo le seguenti tipologie:
  - "Operativi" che eseguono le prestazioni di loro competenza secondo modalità e tempi concordati con il Gestore del Servizio;

- “Tecnici” che si occupano di supportare gli operativi nell’espletamento delle loro attività.

L’emissione dell’Ordinativo di Fornitura implica per l’Amministrazione Contraente l’obbligo di nominare, per ogni immobile o gruppi di immobili il **Supervisore**. Tale figura ha il compito di regolare i rapporti con il Fornitore. Al Supervisore, oltre all’approvazione del Piano Dettagliato degli Interventi, è attribuito il compito di monitoraggio e di controllo della corretta esecuzione del servizio ed è il rappresentante per l’Amministrazione Contraente nei confronti del Fornitore.

## **2.5 ORDINATIVO DI FORNITURA AGGIUNTIVO**

Nel corso della durata dei singoli contratti le Amministrazioni possono richiedere l’integrazione e/o la modifica di quanto richiesto nell’Ordinativo di Fornitura attraverso l’emissione dell’Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo per i seguenti motivi:

- a fronte di una modifica delle frequenze e/o della modalità di erogazione dei servizi prestati dietro corresponsione del canone concordato;
- a seguito di una riduzione o un ampliamento del numero degli immobili;
- a seguito di specifica richiesta di intervento extracanone.

In ogni caso si precisa che:

- ciascuna integrazione/variazione dovrà essere autorizzata dal Supervisore;
- qualunque sia il motivo della integrazione/variazione, l’aggiornamento stesso deve essere formalizzato nel documento “Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo” che diventa parte integrante del primo Ordinativo di Fornitura emesso;
- l’autorizzazione del Supervisore all’inserimento di una attività nel Piano Dettagliato degli Interventi deve essere fatta a fronte di un dettagliato preventivo indicante risorse impiegate, tempi e costi necessari all’effettuazione dell’attività;
- tale preventivo, una volta approvata l’attività, costituisce il costo dell’attività stessa, che come tale verrà gestita a corpo, salvo diversa indicazione del Supervisore.

Qualora l’Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo sia emesso a fronte di una diminuzione del valore dell’Ordinativo di Fornitura (es. chiusura di una o più sedi), l’Amministrazione deve darne comunicazione sia al Fornitore sia all’Agenzia Intercent-ER. In tal caso nulla è dovuto al Fornitore a titolo di risarcimento.

## **2.6 SERVIZI**

Di seguito viene proposta una lista di prestazioni minime che possono essere effettuate come di seguito riportato nel presente Capitolato.

Per ciascun Servizio richiesto il Fornitore deve presentare una proposta precisa, dettagliata e articolata, capace di garantire in ogni momento la conservazione dello stato dei locali e delle superfici, nonché l'efficienza nell'erogazione dei servizi in modo tale da trasmettere un'elevata immagine della singola Amministrazione Contraente in particolare e della Pubblica Amministrazione in generale.

Tutti i Servizi (ed i relativi prezzi offerti), si intendono erogati dal Lunedì al Venerdì, festivi settimanali esclusi, salvo diversi accordi o esigenze dell'Amministrazione che dovranno comunque risultare dal Piano Dettagliato degli Interventi ovvero quanto successivamente previsto per le strutture che svolgono attività di assistenza alla persona (A.S.P.), i cui servizi dovranno essere erogati, senza interruzioni per 365 giorni all'anno, 7 giorni su 7.

Per quanto concerne la pulizia di asili nido, scuole dell'infanzia, istituti scolastici, i servizi devono essere erogati per le giornate incluse nel calendario scolastico approvato dalle autorità competenti, detratte le festività, le chiusure pasquali, natalizie, estive, ed altre eventualmente previste nel calendario scolastico.

I servizi in oggetto della Convenzione possono essere distinti nelle seguenti macrocategorie:

- ☐ Servizi di pulizia e sanificazione.
- ☐ Servizi di derattizzazione e disinfestazione.
- ☐ Servizi ausiliari/complementari.
- ☐ Servizi di consulenza gestionale.

I servizi di cui ai punti precedenti possono essere inseriti nel Piano Dettagliato degli Interventi e nel Verbale Tecnico se trattasi di servizi pianificati; altrimenti possono essere richiesti dal Supervisore come interventi straordinari.

Su richiesta di ciascuna Amministrazione, il Fornitore deve predisporre un apposito calendario, in formato elettronico, in cui deve essere riportato la tipologia di servizio richiesto, i giorni di effettuazione degli interventi, le sedi interessate, ecc.

### **2.6.1 SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE**

Il presente servizio consiste nella pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi da effettuarsi sotto le disposizioni di seguito riportate, nel rispetto degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e Multiservizi e in conformità alle normative vigenti nazionali e comunitarie sull'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali.

Le operazioni di pulizia, debbono essere effettuate da personale qualificato, munito di idonee attrezzature e materiali che garantiscano per ogni tipologia di intervento, la corretta esecuzione e qualità del servizio, nonché le migliori condizioni di igiene.

E' fatto obbligo per il Fornitore di rispettare le prescrizioni e le vigenti normative nazionali e in ambito comunitario sull'utilizzo di prodotti. I prodotti impiegati devono essere conformi alle norme di legge in particolare sulla "biodegradabilità" ( $\geq 90\%$ ), "tossicità", "infiammabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità", modalità d'uso. Tutti i prodotti utilizzati dagli Esecutori devono essere privi di formaldeide, nichel, cromo, cobalto neomicina, etilendiammina; non possono in nessun caso essere utilizzati prodotti classificati come pericolosi per l'ambiente e dannosi per la salute secondo il D. Lg.vo n. 65/2003 e s.m.i.. Tutti i prodotti devono essere corredati delle relative Schede Tecniche e di sicurezza, di cui deve essere trasmessa copia alle Amministrazioni Contraenti.

Non è ammesso l'uso di alcool, ammoniaca, acidi forti ed altri prodotti, che possano corrodere le superfici soggette alle operazioni di pulizia e sanificazione.

Ogni macchinario utilizzato dovrà essere certificato e conforme alle prescrizioni tecniche e antinfortunistiche vigenti nazionali e comunitarie. Gli aspiratori devono avere essere con meccanismo a filtraggio di aria prescritto dalle normative vigenti.

Il servizio di pulizia e sanificazione è distinto in:

- **Pulizia ordinaria continuativa:** pulizia giornaliera e/o periodica dei locali da effettuare secondo le indicazioni di seguito riportate. Le singole attività di pulizia ordinaria sono suddivise in 14 standard.
- **Interventi di pulizia a richiesta** (pulizie straordinarie es: archivi e/o materiale bibliografico, tappeti, tende, etc.).

Gli interventi a cadenza settimanale e quindicinale, possono essere effettuati, anche nella giornata di sabato quando l'attività lavorativa delle Amministrazioni è sospesa per il fine settimana. In alternativa tali interventi possono essere eseguiti a rotazione nell'ambito delle pulizie giornaliere, sempre in orari non contrastanti con l'attività lavorativa.

Per tutti gli interventi a cadenza bimestrale, trimestrale, quadrimestrale, semestrale e annuale, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare al Supervisore l'inizio degli stessi, affinché sia possibile l'accertamento dell'effettiva corresponsione delle prestazioni indicate nel Capitolato.

In generale, tutte le operazioni di pulizia giornaliera devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Amministrazione Contraente. Sarà compito del *Supervisore* comunicare le informazioni necessarie al Fornitore per svolgere i servizi con il minor disagio possibile per

l'Amministrazione. Tali procedure saranno inserite in sede di stesura del Piano Dettagliato degli Interventi e del Verbale Tecnico.

Il Supervisore potrà riservarsi la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento degli uffici, di modificare le fasce orarie comunicate, in qualsiasi momento, previo necessario preavviso al Fornitore.

I servizi da erogare devono essere articolati in relazione a:

- Tipologia dei servizi concordati.
- Periodicità delle operazioni.
- Modalità organizzative degli addetti impiegati nel servizio.
- Qualificazione degli operatori per tipologia di servizio erogato.
- Dotazioni meccaniche utilizzate rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative "Schede Tecniche di Sicurezza".

Sono esclusi dal servizio la pulizia di mobili/arredi che risultino ingombri di carte e/o altra documentazione.

E' fatto obbligo per gli Esecutori di non toccare o spostare in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.

E' compresa nel servizio la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari al corretto svolgimento, con esplicita esclusione:

- dei materiali di consumo per i servizi igienici e dei relativi distributori;
- spese per acqua ed elettricità;
- dei contenitori rigidi per la raccolta differenziata dei rifiuti;
- delle attrezzature speciali per lavorazioni complesse quali autoscale, ponteggi, autogru, ecc.

Qualora lo svolgimento di specifiche prestazioni richiedesse l'utilizzo di attrezzature speciali il Fornitore deve emettere il relativo preventivo di spesa tenendo conto del costo dei noli previsti dai listini editi da D.E.I. aggiornati all'ultima versione disponibile.

E' obbligo del Fornitore provvedere al posizionamento del materiale sanitario, fornito dall'Amministrazione Contraente, nei servizi igienici.

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

Si precisa inoltre che:

- lo svuotamento dei cestini deve consistere, oltre che nello svuotamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta, del vetro, della plastica e delle lattine, previa separazione;
- la voce “pavimenti” deve intendersi comprensiva di tutte le superfici quali le scale, il pianerottolo ascensore e, in generale, ogni superficie calpestabile;
- la pulizia dei posacenere deve essere effettuata sia per quelli da tavolo che per quelli a piedistallo;
- 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 esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere delle scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre;
- 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 pulizia dei locali con impianti e apparecchiature a tecnologia sofisticata (ad esempio i centri di elaborazione dati) deve essere eseguita con mezzi ed strumentazioni idonee;
- la pulizia a fondo, 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 lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienicosanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti.

## **2.7 DESCRIZIONE DEGLI STANDARD/LIVELLI DEL SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia ordinaria è rapportato a quattordici diversi standard corrispondenti a diverse tipologie e destinazioni d'uso dei locali/edifici. Per alcuni standard sono previsti due diversi livelli

di servizio “Frequenze livello normale” come da Allegato 8 e “Frequenze livello ridotto” come da Allegato 9. L’Amministrazione Contraente potrà quindi scegliere più standard e livelli a seconda delle proprie specifiche esigenze.

Gli Standard previsti sono:

1. Uffici aperti al pubblico, front office.
2. Uffici tradizionali.
3. Magazzini/officine.
4. Archivi morti.
5. Sale giunta e sale consiglio.
6. Sale di rappresentanza.
7. Aree esterne pavimentate e aiuole.
8. Biblioteche.
9. Musei/Aree Espositive.
10. Aule corsi.
11. Scuole dell'infanzia e asili nido.
12. A.S.P.
13. Istituti Scolastici.
14. Palestre.

Ad ogni standard corrispondono differenti operazioni e frequenze di intervento che ne determinano il livello.

Nella tabelle riportate nell’Allegato 8 Frequenze livello normale e nell’Allegato 9 Frequenze livello ridotto sono specificate le operazioni e le frequenze previste per ogni standard/livello di pulizia.

Il Supervisore potrà scegliere per uno specifico edificio o piano/area dello stesso edificio lo standard/livello più confacente alle necessità. Non è possibile scegliere diversi standard/livelli per singoli locali.

Ogni standard si considera comprensivo dei locali accessori alla tipologia di ambiente a cui lo standard stesso è riferita. Pertanto a titolo esemplificativo lo standard "uffici" comprenderà i servizi igienici, gli spazi comuni, gli archivi, i locali fotocopiatrici, i locali ristoro, mentre lo standard "scuola materna" comprenderà le aule, i servizi igienici, gli uffici, ecc.

Il Piano Dettagliato degli Interventi deve prevedere il calendario puntuale di attività a seconda degli standard richiesti dal Supervisore ed i livelli stabiliti da cui si evince il prezzo del servizio.

Eventuali incrementi di operazioni e/o periodicità eventualmente necessari all'Amministrazione oltre a quanto previsto dagli standard/livelli, potranno essere gestiti tramite l'elenco delle operazioni a richiesta ed il relativo listino.

I prezzi che le Amministrazioni dovranno corrispondere al Fornitore per la Pulizia Ordinaria sono quelli indicati nell'Allegato 10 Listino attività Livello Normale e Ridotto corrispondenti a ciascuno standard e livello di servizio, a cui verrà applicata la percentuale di sconto offerta dal Fornitore in sede di partecipazione alla gara. Tali prezzi sono al netto dell'IVA e si riferiscono al metro quadro di superficie utile salvo ove diversamente specificato.

## **2.8 SPECIFICHE A PARTICOLARI STANDARD/LIVELLI DEL SERVIZIO DI PULIZIA**

### **2.8.1 UFFICI APERTI AL PUBBLICO, FRONT OFFICE**

Per questa tipologia di locali è previsto un solo livello di servizio, escludendo pertanto quello ridotto, in quanto la frequentazione da parte dell'utenza ne rende indispensabile un buon livello estetico e di igiene. In particolare, per gli interventi di lavaggio dei pavimenti le frequenze settimanali prescritte sono da intendersi indicative, in quanto è dovere del Fornitore procedere a tali operazioni in ogni giornata di servizio a fronte di necessità estemporanee quali eventi meteorologici sfavorevoli, particolari condizioni di traffico, ecc.

Qualora le Amministrazioni ritenessero le prestazioni riferite a tale standard eccedenti le proprie esigenze, possono optare, in alternativa, per lo standard relativo agli "Uffici tradizionali".

### **2.8.2 SALE GIUNTA E SALE CONSIGLIO**

Le operazioni previste dallo standard vanno integrate con il riordino della sala a fine di ogni seduta, consistente nella sistemazione delle sedie e di tutto quanto sia necessario per la seduta successiva.

### **2.8.3 SALE DI RAPPRESENTANZA**

Per questa tipologia di locali vale quanto specificato per lo standard "Uffici aperti al pubblico, front-office".

### **2.8.4 AREE ESTERNE PAVIMENTATE E AIUOLE**

E' esclusa dal servizio standard la rimozione di eventuali siringhe presenti. Tale servizio può essere attivato nell'ambito dei servizi ausiliari/complementari.



### **2.8.5 BIBLIOTECHE**

Le attività di spolveratura degli arredi, in particolare sugli scaffali contenenti i libri, sono riferite alle superfici libere con esclusione dei volumi presenti. L'attività di pulizia dei libri stessi tramite aspirazione è prevista nel listino delle attività a richiesta.

### **2.8.6 MUSEI/AREE ESPOSITIVE**

Sono tassativamente escluse dal servizio tutte le superfici attinenti alle opere o ai materiali esposti.

### **2.8.7 AULE CORSI**

La spolveratura ad umido giornaliera dei banchi o dei piani di lavoro, in caso di necessità deve essere svolta mediante detersione delle superfici, senza ulteriori aggravii per l'Amministrazione Contraente.

### **2.8.8 SCUOLE DELL'INFANZIA E ASILI NIDO**

Per tale standard è previsto un unico livello di servizio. Si precisa che sono escluse tutte quelle attività attinenti all'assistenza diretta al bambino ed alla didattica. Tali servizi non potranno quindi a nessun titolo essere attivati mediante la presente Convenzione.

Le singole prestazioni relative a tale standard non comprendono la pulizia dei locali ad uso pranzo, cucina, distribuzione pasti e sonno. La pulizia in tali locali è prevista nell'elenco delle attività a richiesta. A tal proposito si precisa che la pulizia della ZONE DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI, oltre alle operazioni giornaliere di spazzatura, lavaggio dei pavimenti, sanificazione dei piani d'appoggio, dei lavabi e delle altre superfici orizzontali e verticali ad altezza uomo, prevede le seguenti prestazioni specifiche e le relative frequenze:

OPERAZIONI	FREQUENZA
Lavaggio dei rivestimenti adiacenti alla zona cottura e lavaggio stoviglie	Quotidiana
Lavaggio della restante superficie di rivestimenti	1 mese
Lavaggio e sgrassatura piani di cottura	Quotidiana
Pulizia esterna arredi ed elettrodomestici	Quotidiana
Sgrassatura e sanificazione interna arredi ed elettrodomestici	1/settimana
Disincrostazione forni	1 ogni due settimane
Pulizia cappe e filtri	1 ogni due settimane
Lavaggio griglie	Al bisogno

Sanificazione celle frigorifero e di refrigerazione	1/settimana
Pulizia interna dispense	1 ogni due settimane
Pulizia interna a fondo dispense	1/ mese
Pulizia corpi appesi	1/mese
Lavaggio vasche e lavelli da cucina	Quotidiana
Disincrostazione vasche e lavelli da cucina	1/settimana
Sanificazione pattumiere	2/settimana
Pulizia carrelli	Quotidiana

### 2.8.9 A.S.P.

Per tale standard è previsto un unico livello di servizio che deve essere eseguito in modo continuativo per 365 giorni/anno. Si precisa che sono escluse tutte quelle attività attinenti l'assistenza diretta alla persona. Tali servizi non potranno quindi a nessun titolo essere attivati mediante la Convenzione.

I servizi dovranno avvenire senza creare disagio agli utenti e agli operatori delle strutture.

I servizi di pulizia tarati per le strutture socio assistenziali riguardano, in particolare, la pulizia delle camere degli ospiti e dei locali adibiti ad uso spogliatoio, dei servizi igienici, degli ambulatori, delle sale da pranzo, dei luoghi di culto, delle sale comuni.

A tal proposito, fermo quanto indicato nell'Allegato 8 "Frequenze livello normale", si evidenzia, a titolo meramente esemplificativo, che oltre alle operazioni giornaliere di spazzatura, lavaggio dei pavimenti, sanificazione dei piani d'appoggio, dei lavabi e delle altre superfici orizzontali e verticali ad altezza uomo, per i locali di seguito indicati si prevedono le seguenti prestazioni specifiche e le relative frequenze:

#### A) Pulizia delle camere ospiti

OPERAZIONI	FREQUENZA
Spolveratura testata, piediera, struttura fino a terra del letto	Quotidiana
Spolveratura piano e struttura fino a terra della sedia	Quotidiana
Spolveratura piano e struttura fino a terra del tavolo	Quotidiana
Spolveratura ad umido - disinfezione del contenitore materiale igienico	Quotidiana
Detersione - disinfezione - (e al cambio dell'ospite: spolveratura e disinfezione superfici interne) del comodino	Quotidiana
Ripasso scopatura e lavaggio pavimenti	Quotidiana

Risanamento stanza (asportazione dal locale degli arredi - scopatura - sanificazione superfici verticali e orizzontali perimetrali (pareti, porte, soffitti) ed eventuali arredi ancorati (distributori, punti luce fissi, scaffalature, ecc) - sanificazione arredi non asportabili - lavaggio vetri, telai e davanzali esterni - lavaggio a fondo dei sanitari - lavaggio a fondo di pavimenti ed eventuale deceratura - protezione pavimenti porosi ove necessario - sanificazione arredi asportati - risistemazione arredi)	Ogni cambio dell'ospite
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

B) Pulizia dei servizi igienici

OPERAZIONI	FREQUENZA
Ripasso scopatura e lavaggio pavimenti	Quotidiana

C) Pulizia della cucine

OPERAZIONI	FREQUENZA
Lavaggio dei rivestimenti adiacenti alla zona cottura	Quotidiana
Lavaggio della restante superficie di rivestimenti	1 mese
Lavaggio e sgrassatura piani di cottura	Quotidiana
Pulizia esterna arredi (tavoli, sedie e tovaglie plastificate se presenti) ed elettrodomestici	Quotidiana
Sgrassatura e sanificazione interna arredi ed elettrodomestici	1/settimana
Disincrostazione forni e lavastoviglie	1 ogni/due settimane
Pulizia cappe e filtri	1 ogni/due settimane
Lavaggio griglie	al bisogno
Sanificazione celle frigorifero e di refrigerazione	1/settimana
Pulizia interna dispense	1 ogni/due settimane
Pulizia interna a fondo dispense	1/ mese
Pulizia corpi appesi	1/mese
Lavaggio vasche e lavelli da cucina	Quotidiana
Disincrostazione vasche e lavelli da cucina	1/settimana
Sanificazione pattumiere	2/settimana
Pulizia carrelli	Quotidiana
Ripasso scopatura e lavaggio pavimenti lavaggio vasche e lavelli da cucina pulizia esterna arredi	Quotidiana

D) Pulizia degli ambulatori

OPERAZIONI	FREQUENZA
Spolveratura ad umido - disinfezione dei piani di lavoro	Quotidiana
Spolveratura lettino fino a terra - disinfezione del lettino	Quotidiana

E) Pulizia della sala da pranzo

OPERAZIONI	FREQUENZA
Spolveratura a umido delle sedie	Quotidiana
Spolveratura a umido tavoli	Quotidiana
Ripasso scopatura e lavaggio pavimenti	Quotidiana

F) Pulizia dei luoghi di culto

OPERAZIONI	FREQUENZA
Risanamento locali (asportazione dal locale degli arredi - scopatura - sanificazione superfici verticali e orizzontali perimetrali (pareti, porte, soffitti) ed eventuali arredi ancorati (distributori, punti luce fissi, scaffalature, ecc) - sanificazione arredi non asportabili - lavaggio vetri, telai e davanzali esterni - lavaggio a fondo del pavimento - sanificazione arredi asportati - risistemazione arredi -- disinfezione dei piani di lavoro	1/anno

G) Pulizia dei locali comuni

OPERAZIONI	FREQUENZA
Spolveratura piano e struttura fino a terra della sedia	Quotidiana
Spolveratura piano e struttura fino a terra del tavolo	Quotidiana
Spolveratura piano e struttura fino a terra della poltrona	Quotidiana
Ripasso scopatura e lavaggio pavimenti	Quotidiana

## 2.8.10 ISTITUTI SCOLASTICI

Per il servizio di pulizia degli istituti scolastici di 1° e 2° grado è previsto un unico livello di servizio. Salvo diversa indicazione dell'Amministrazione contraente, tale servizio deve essere erogato 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì.

Il livello si articola in pulizie ordinarie continuative e periodiche secondo le modalità/frequenze indicate nell'Allegato 8 Frequenze Livello Normale, quantificabili in un canone euro/mq/mese, come indicato nell'Allegato 10 Listino Attività Livello Normale Ridotto.

L'orario delle prestazioni dovrà essere preventivamente concordato con la singola Amministrazione.

Negli istituti scolastici sono comprese diverse tipologie di locali, riportate a titolo meramente esemplificativo nel seguente elenco:

- ☐ Uffici amministrativi /servizi igienici dedicati al personale
- ☐ Aule di didattica
- ☐ servizi igienici ai piani di fianco alle aule
- ☐ servizi igienici delle palestre
- ☐ spogliatoi
- ☐ locali comuni (corridoi, atri, scale etc)
- ☐ gli ambulatori
- ☐ le biblioteche
- ☐ percorsi di viabilità e di accesso alle scuole.

Da una rilevazione effettuata presso vari istituti scolastici è emerso che nella maggior parte di essi, è presente personale ATA, cioè dipendente della scuola, il quale può svolgere anche il servizio di pulizia, mentre altre prestazioni sono delegate a personale esterno appartenente alle ditte del settore. E' facoltà dell'Amministrazione pertanto affidare alcune mansioni al proprio personale, delegando lo svolgimento di altre attività al Fornitore.

### **2.8.11 LAVAGGIO DI STOVIGLIE E DISTRIBUZIONE PASTI**

Le attività di lavaggio di stoviglie e di distribuzione dei pasti possono essere attivate nell'ambito dei servizi ausiliari/complementari. Tali attività devono essere coerenti con quanto previsto dal piano HCCP dell'Amministrazione.

Le operazioni di lavaggio e pulizia non devono essere eseguite dal personale durante le operazioni legate alla distribuzione dei pasti.

Gli Esecutori che effettuano tali servizi devono indossare camici di colore visibilmente diverso da quelli indossati dal personale addetto alla preparazione degli alimenti e allo scodellamento.

Gli interventi di sanificazione delle attrezzature e dei piani di lavoro devono essere eseguiti al termine di ciascuna fase produttiva, al fine di garantire una corretta igienicità e sicurezza alimentare.

## **2.9 ULTERIORI SPECIFICHE**

### **2.9.1 SPOGLIATOI E SERVIZI IGIENICI DEDICATI AGLI ESECUTORI**

I servizi igienici e gli spogliatoi, utilizzati esclusivamente dal personale dipendente del Fornitore, devono rispettare i requisiti igienico-sanitari prescritti dalla normativa vigente e devono essere tenuti costantemente puliti. Gli indumenti degli Esecutori, comprese le calzature, devono essere sempre riposti negli appositi armadietti a doppio scomparto disponibili in numero pari agli Esecutori che svolgono le attività nello specifico immobile. Tali armadietti devono essere forniti dal Fornitore, ove mancanti o da sostituire.

### **2.9.2 STOCCAGGIO DEI PRODOTTI DI PULIZIA E CUSTODIA DELLE ATTREZZATURE**

I prodotti di pulizia, gli strumenti (scope, panni, stracci etc.) e le attrezzature utilizzati dal Fornitore devono essere conservati all'interno di armadi o locali, tenuti costantemente chiusi a chiave.

Una copia delle chiavi deve essere conservata dal Supervisore, un'altra copia deve essere conservata dal Gestore del Servizio. L'eventuale smarrimento deve essere da questi comunicato tempestivamente al Supervisore, affinché siano adottate le misure atte ad evitare ogni situazione di pericolo.

I prodotti devono essere conservati nelle confezioni di origine, munite delle relative etichette. Le confezioni o i contenitori di prodotti devono presentare tappo a vite o chiusura di sicurezza; non sono ammessi contenitori con tappo apribile per semplice sollevamento e non richiudibile per avvvitamento dopo l'impiego.

### **2.10 INTERVENTI DI PULIZIA A RICHIESTA**

Le prestazioni di intervento di pulizia a richiesta non sono comprese nel canone, pertanto le Amministrazioni dovranno corrispondere al Fornitore il relativo prezzo.

Per tali prestazioni, riportate nell'Allegato 11 Listino attività a richiesta, il Fornitore, in seguito alla richiesta del Supervisore, deve presentare all'Amministrazione il relativo preventivo di spesa. Il Fornitore deve svolgere tali prestazioni in seguito all'approvazione del preventivo da parte del Supervisore e rispettare, nell'esecuzione delle stesse, i tempi e le modalità indicate dal Supervisore.

I corrispettivi delle singole prestazioni saranno determinati sulla base delle percentuali di ribasso, offerta dal Fornitore aggiudicatario in sede di offerta, sui prezzi riportati nell'Allegato 11 Listino attività a richiesta.

## 2.11 DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Rientrano tra gli interventi a richiesta anche le seguenti attività:

- Derattizzazione (profilassi antimurrina).
- Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti.
- Disinfestazione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati.

Tali servizi non sono compresi nelle prestazioni relative agli standard, pertanto possono essere attivate solo su richiesta. Nel caso in cui l'Amministrazione preveda una cadenza periodica per l'esecuzione di tali attività, queste possono essere inserite nel Piano Dettagliato degli Interventi. In caso contrario verranno erogate solo in seguito alla specifica richiesta del Supervisore.

Si precisa che

- il servizio di *derattizzazione* deve essere svolto mediante l'applicazione di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Sanità e collocate all'interno di specifici contenitori; tali applicazioni sono da eseguirsi, normalmente, presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio;
- il servizio di *disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti* prevede l'intervento di irrorazioni delle parti esterne ed aereosolizzazione delle parti interne da eseguirsi ove necessario;
- il servizio di *disinfestazione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati* deve essere eseguito nelle stagioni calde presso tutti gli ambienti di lavoro.

Per lo svolgimento dei servizi di cui sopra, si precisa che:

- tutti i prodotti utilizzati dagli Esecutori devono essere registrati al Ministero della Sanità;
- il personale impiegato nello svolgimento del servizio di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento di tali attività;
- i servizi devono essere svolti in modo tale da non creare intralcio alla normale attività lavorativa e quindi, previo accordo con il Supervisore, in periodi (orario/giorno) in cui l'attività Lavorativa non viene prestata o comunque in assenza personale.

## 2.12 SERVIZI AUSILIARI/COMPLEMENTARI

Per servizi ausiliari/complementari si intendono le attività che possono essere richieste dall'Amministrazione Contraente per specifiche esigenze.

L'obiettivo è quello di fornire la sufficiente flessibilità per consentire alle Amministrazioni di usufruire di attività "minori" rispetto a quella principale del servizio di pulizia, ma importanti per garantire il corretto funzionamento delle strutture, raggiungendo un'elevata razionalizzazione nell'impiego del personale.

A puro titolo esemplificativo e non esaustivo per servizi ausiliari/complementari si intendono:

- l'apertura e chiusura dei locali;
- la raccolta delle siringhe;
- la movimentazione interna/esterna di documenti;
- l'allestimento di sale riunioni, consiglio, in occasione di eventi, manifestazioni ecc.;
- il lavaggio di bicchieri, tazze, stoviglie;
- l'assistenza al pasto negli istituti scolastici (porzionamento pasti, distribuzione, lavaggio carrelli, vassoi, apparecchiatura e sparcchiatura tavoli,.);
- l'accompagnamento allo scuola bus;
- il presidio durante l'arco della giornata per varie esigenze.

La natura stessa delle attività elencate presuppone che i servizi siano programmati e svolti individuando le fasce orarie di intervento ed il numero di persone dedicate. Tali aspetti devono essere contenuti nel Piano Dettagliato degli Interventi e nel Verbale Tecnico, specificando nei documenti la natura e la consistenza di ognuna di queste attività complementari.

Per questa categoria di servizi non è prevista da parte del Fornitore alcuna fornitura obbligatoria di materiali od attrezzature, fatto salvo il vestiario necessario agli operatori e quanto necessario per l'assolvimento degli obblighi relativi alla sicurezza.

I servizi ausiliari e complementari sono remunerati a **tariffa oraria** come specificato nel Disciplinare di gara.

#### **2.12.1 SPECIFICHE AL SERVIZIO DI RACCOLTA SIRINGHE PRESSO LE SCUOLE, GLI ASILI NIDO E LE A.S.P.**

Il servizio di raccolta siringhe ove richiesto, deve essere svolto:

- nelle sole giornate dal lunedì al venerdì e negli orari di assenza dei bambini presso gli asili nido e le scuole dell'infanzia;
- quotidianamente presso le A.S.P.

Il Fornitore deve dare immediata informazione al personale delle scuole del ritrovamento di eventuali siringhe, affinché siano adottate le misure per salvaguardare l'incolumità degli ospiti.

Il Fornitore deve altresì trasmettere mensilmente una relazione sul servizio espletato al Supervisore dell'Amministrazione Contraente, per le eventuali iniziative preventive o repressive che questa intenda adottare.



### **2.12.2 SPECIFICHE AL SERVIZIO DI SPORZIONAMENTO E DISTRIBUZIONE PASTI**

Il personale addetto al servizio di sporzionamento e distribuzione pasti deve essere in regola con quanto disposto dalla Legge Regionale n. 11 del 24/06/2003 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 342/04 e s.m.i.

Durante le operazioni di distribuzione dei pasti, è fatto assoluto divieto agli Esecutori di detenere nelle zone di distribuzione pasti, detersivi, scope, strofinacci di qualsiasi genere e tipo.

Il personale addetto alla distribuzione dei pasti deve rispettare le seguenti prescrizioni, salvo diversa indicazione del Supervisore:

1. indossare camice e copricapo che devono essere sempre puliti e decorosi;
2. il camice deve riportare il nome del Fornitore e le generalità dell'addetto/a;
3. non indossare anelli, orologi, collane, orecchini e monili in genere;
4. le tasche, meglio se interne, non devono contenere oggetti che possono fuoriuscire ed inquinare il materiale alimentare;
5. areare le zone pranzo prima di apparecchiare i tavoli;
6. riordinare a terra tutte le sedie, senza lasciarle sui tavoli;
7. lavare accuratamente le mani, asciugandole esclusivamente con asciugamani monouso;
8. igienizzare i tavoli con appositi prodotti prima di apparecchiare;
9. apparecchiare i tavoli;
10. distribuire ad ogni commensale le quantità di cibo relative alle intere porzioni, salvo diversa indicazione e richiesta di porzioni ridotte da parte di personale competente dell'Amministrazione (es. insegnante), distribuendo successivamente a richiesta e dietro approvazione del personale stesso ulteriori quantità sino all'esaurimento della portata;
11. eseguire la distribuzione mediante idonei carrelli, sui quali vengono unicamente poste le vivande messe in distribuzione relative alle portate e le stoviglie appropriate;
12. in caso di doppio turno di consumazione del pasto, eliminare completamente i rifiuti prodotti nel turno precedente, presenti su tavoli e pavimenti;
13. attenersi scrupolosamente alle ulteriori indicazioni impartite dal Supervisore o dalle autorità scolastiche.

### **2.12.3 SPECIFICHE AI SERVIZI DI PRE/POST SCUOLA E ACCOMPAGNAMENTO ALLO SCUOLA BUS**

Il servizio di pre-scuola, consiste, di norma, nell'apertura della struttura scolastica e nel servizio di accoglienza degli alunni.

Il servizio di post-scuola consiste, di norma, nel presidio degli accessi dopo la fine delle attività scolastiche, nell'eventuale accompagnamento degli alunni allo scuola bus, nella chiusura della struttura, col controllo del blocco degli accessi, delle finestre/imposte.

## **2.13 CONSULENZA GESTIONALE**

Per *consulenza gestionale* si intende l'insieme delle attività che devono essere effettuate a supporto della corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

Il costo del servizio di consulenza gestionale è da intendersi interamente compreso nel costo dei servizi di pulizia pertanto le singole Amministrazioni non dovranno corrispondere al Fornitore alcun corrispettivo aggiuntivo.

Sono compresi nella Consulenza Gestionale le seguenti attività:

- Gestione dell'Anagrafica Locali.
- Gestione del Call Center.
- Reportistica.

La Consulenza Gestionale dovrà essere fornita a supporto e nei limiti e necessità delle attività richieste negli Ordinativi di Fornitura.

## **2.14 GESTIONE DELL'ANAGRAFICA LOCALI**

Per gestione della Anagrafica Locali si intende l'attività che il Fornitore deve svolgere al fine di creare (qualora non presente) ovvero gestire (aggiornare/modificare) il documento contenente le informazioni relative alla consistenza degli immobili interessati all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

Tali informazioni dovranno essere esplicitate nel Verbale Tecnico e dovranno essere aggiornate e mantenute per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora l'Amministrazione Contraente sia già in possesso di una anagrafica locali completa o parziale, questa dovrà essere presa in carico dal Fornitore. In caso contrario il database dell'anagrafica locali che il Fornitore deve creare e gestire, deve contenere, almeno le seguenti informazioni:

- suddivisione degli spazi in piani e locali;
- tipologia e consistenza delle superfici (pavimenti, rivestimenti; arredi),
- tipologia e consistenza delle superfici vetrate ed relativi infissi.

Le informazioni relative agli immobili devono essere contenute in apposito documento (database) redatto in formato elettronico. Nel corso della durata dell'Ordinativo di Fornitura, su richiesta del

Supervisore, il Fornitore, entro 30 giorni solari, deve consegnare il database all'Amministrazione aggiornato alla data di richiesta del medesimo. Resta inteso che, al termine della durata dell'Ordinativo di Fornitura il database, aggiornato alla data di scadenza dell'Ordinativo stesso, deve entrare in possesso dell'Amministrazione.

## **2.15 SEDI OPERATIVE**

Presso la/le sede/i operativa/e del Fornitore presenti nella Regione, il Gestore del Servizio sarà tenuto a tenere tutti i contatti tecnici ed organizzativi inerenti i servizi oggetto degli Ordinativi di Fornitura.

Qualora se ne presentasse il bisogno, su convocazione del Supervisore, il Fornitore si obbliga a concordare un incontro presso gli uffici dell'Amministrazione nell'orario stabilito, per ricevere comunicazioni relative all'appalto.

Il Gestore del servizio che sia impossibilitato a seguire i lavori, anche temporaneamente, è tenuto a delegare, un suo sostituto e questa comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione Contraente a mezzo lettera raccomandata.

La cessazione o la decadenza dell'incarico delle persone preposte al ruolo di Gestore del Servizio, qualunque ne sia la causa, deve essere tempestivamente comunicata all'Amministrazione Contraente unitamente al nominativo del nuovo gestore del Servizio.

## **2.16 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE**

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. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

## **2.17 ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Salvo le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, il Fornitore potrà sviluppare i servizi nel modo che riterrà opportuno; la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e tempi termini tali da non arrecare alcun pregiudizio alla utilizzazione dei locali dell'Amministrazione Contraente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

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

## **2.18 SCIOPERO DEL PERSONALE DEL FORNITORE**

In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto del presente Capitolato.

In caso di inottemperanza le Amministrazioni Contraenti potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore il costo delle prestazioni non eseguite, attraverso la detrazione dell'importo dalla prima fattura utile.

In ogni caso, lo sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni Contraenti con un anticipo di almeno 7 gg.

In caso di sciopero, le fatture del mese nel quale la/le giornate di sciopero sono state svolte, saranno decurtate di 1/26 del canone mensile per ciascuna delle giornate stesse.

## **2.19 MEZZI E ATTREZZATURE DI LAVORO**

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere, perfettamente funzionanti e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente. Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti; tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate al Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso. Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione Contraente dovesse dare, in prestito d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi,...) dovranno essere certificate da idoneo verbale di consegna in cui il Fornitore riconosce il buono stato di conservazione delle stesse e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse. Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra nell'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica. Il Fornitore sarà responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature, sia dei prodotti utilizzati e l'Amministrazione non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti alle attrezzature e/o prodotti. L'Amministrazione Contraente potrà proibire l'utilizzo di materiali, detersivi, disinfettanti e quanto altro possa a suo giudizio essere ritenuto non idoneo.

## **2.20 VERIFICHE E CONTROLLI**

Le imprese concorrenti devono presentare all'interno della relazione tecnica una proposta progettuale che, inoltre, illustri:

- ☐ le procedure di verifica dei livelli di servizio;
- ☐ le modalità di attivazione di possibili azioni preventive;
- ☐ le modalità di attivazione di possibili azioni correttive.

Tale proposta dovrà essere finalizzata ad illustrare le metodologie, gli strumenti, le attrezzature per la progettazione - predefinizione per la verifica dei livelli di servizio e in particolare dovrà definire:

- ☐ gli strumenti di controllo;
- ☐ i criteri di misurazione/valutazione del servizio;
- ☐ la costruzione e la definizione degli indicatori;
- ☐ gli strumenti atti alla misurazione dei risultati.

Gli elementi sopra citati, i quali dovranno essere adeguatamente descritti nella relazione tecnica, costituiranno parte integrante e sostanziale della Convenzione e dei singoli contratti conclusi con le Amministrazioni contraenti.

Il controllo delle attività svolte dall'impresa aggiudicataria sarà effettuato dalle singole Amministrazioni attraverso il monitoraggio del livello di qualità del servizio reso sulla base degli indicatori contenuti nella relazione tecnica; le Amministrazioni potranno in ogni caso effettuare controlli a vista.

Si precisa che la definizione dei parametri/soglie/indicatori proposti in sede di gara e la loro eventuale taratura, progettata congiuntamente tra l'impresa e la singola Amministrazione in sede di avvio dell'appalto, sarà accettata da ogni singola Amministrazione dopo un periodo sperimentale della durata di non più di tre mesi, durante il quale saranno valutati i parametri previsti e le circostanze generali e particolari che ne impongano una loro modifica e/o ritaratura.

Al termine del periodo sperimentale saranno definiti i parametri/soglie/indicatori al fine di procedere alle verifiche in contraddittorio degli standard qualitativi attesi. Una volta "tarati", i parametri/ soglie/indicatori resteranno fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto. Potranno essere modificati solo in caso di forte discordanza tra i risultati evidenziati dall'azione di monitoraggio e quella rilevata attraverso indagini qualitative realizzate nel corso del contratto.

Le attività di controllo saranno svolte sia attraverso procedure interne sia con verifiche in contraddittorio con l'impresa aggiudicataria con cadenza almeno mensile.

Qualora le prestazioni rese non siano rispondenti agli standard quali/quantitativi definiti (attività incomplete od imperfette), l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore gli interventi di

ripristino nel rispetto di quanto riportato all'articolo 9 Obbligazioni specifiche del Fornitore dell'Allegato 4 Schema di Convenzione Lotto 1.

### **3 LOTTO 2 SERVIZIO DI FACCHINAGGIO E TRASLOCO 3**

#### **3.1 OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO**

Oggetto del contratto è la stipula della Convenzione per la fornitura dei servizi di facchinaggio e trasloco di beni mobili, da prestare a favore delle Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della L.R. 11 del 25/05/2005.

La Convenzione avrà durata di 18 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12, come previsto nel Disciplinare di Gara.

Nel corso della durata della Convenzione l'aggiudicatario è obbligato ad accettare gli Ordinativi di Fornitura emessi dai Punti Ordinanti delle Amministrazioni fino al raggiungimento dell'importo massimo spendibile indicato nel Disciplinare di gara. Ciascun Ordinativo di Fornitura darà origine ad un contratto tra il Fornitore aggiudicatario e le singole Amministrazioni di durata **pari a 36 mesi**. Il Fornitore aggiudicatario è obbligato a dare esecuzione ad Ordinativi di Fornitura di importo maggiore o uguale **a Euro 50.000,00 IVA esclusa**. Resta facoltà del Fornitore, pertanto, dare seguito ad Ordinativi di Fornitura di importo inferiore a quello sopra indicato.

Il servizio comprende le seguenti prestazioni, che le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Fornitore, in tutto o in parte, in relazione alle loro variabili necessità:

1. smontaggio, imballaggio, movimentazione interna, disimballaggio e rimontaggio di beni mobili (arredi, pareti divisorie, materiale vario d'ufficio, attrezzature, libri e raccoglitori, archivi, suppellettili, tende e tendaggi, palchi e pedane ecc.);
2. smontaggio, imballaggio, trasporto con adeguati mezzi fra edifici, disimballaggio e rimontaggio di beni mobili (arredi, pareti divisorie, materiale vario d'ufficio, attrezzature, libri e raccoglitori, archivi, suppellettili, tende e tendaggi, palchi e pedane ecc.);
3. trasporto con adeguati mezzi dei materiali di interesse delle Amministrazioni Contraenti;
4. eventuali lavori di selezione di materiali di scarto e conferimento di rifiuti speciali in centri di raccolta;
5. facchinaggio in occasione di operazioni elettorali (allestimento seggi, installazione tabelloni per la propaganda elettorale);
6. presidio fisso;
7. deposito e custodia di beni mobili presso magazzini;
8. piccoli lavori accessori di falegnameria.

### 3.2 DEFINIZIONI

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

Amministrazioni Contraenti /Amministrazioni	Le Amministrazioni Pubbliche, di cui all'Articolo 19 della Legge Regionale n. 11/2005, il cui Punto Ordinante ha emesso un Ordinativo di Fornitura
Fornitore	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive una Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura
Ordinativo di Fornitura	Costituisce l'adesione formale delle Amministrazioni contraenti alla Convenzione; attraverso l'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni acquistano i servizi,impegnando il fornitore alla prestazione in essi indicate
Ordine di Intervento	L'Ordine di Intervento di facchinaggio/trasloco, come definito al paragrafo 3.5.1 del presente Capitolato Tecnico
Programma lavori	Il programma redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo, per l'esecuzione di interventi che richiedano organizzazione complessa e/o programmazione
Referente di zona	La persona designata dal Fornitore come responsabile/coordinatore per tutti gli adempimenti previsti dal presente Capitolato
Richiesta Preliminare di Fornitura	Il documento con il quale le Amministrazioni esprimono interesse per la Convenzione e contattano il Fornitore per un successivo incontro tecnico
Richiesta di Intervento	La richiesta di interventi di facchinaggio/trasloco, che richiedano organizzazione complessa e/o programmazione, emessa dalle Amministrazioni Contraenti
Servizio di facchinaggio e trasloco	Il Servizio di movimentazione interna o fra edifici di beni mobili e materiali vari delle Pubbliche Amministrazioni
Sopralluogo	La presa visione preventiva da parte del Fornitore dei luoghi, dei materiali da trasferire, delle situazioni oggetto dell'intervento
Supervisore	La persona designata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con il Fornitore. Il Supervisore ha il compito di vigilare sulla corretta e puntuale esecuzione dei servizi richiesti dall'Amministrazione
Verbale Tecnico	Il documento, sottoscritto dal Referente di zona del Fornitore e dal Supervisore dell'Amministrazione, con cui si formalizzano, in via preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, le caratteristiche del servizio



### **3.3 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Ai fini dell'eventuale attivazione dei servizi in Convenzione, le singole Amministrazioni devono trasmettere al Fornitore una Richiesta Preliminare di Fornitura. Il Fornitore, **entro 7 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura ha l'obbligo di concordare con l'Amministrazione interessata la data dell'incontro, che dovrà comunque avvenire entro 15 giorni solari dalla ricezione della Richiesta stessa. All'incontro partecipano, per conto del Fornitore e dell'Amministrazione, le persone designate, rispettivamente, come Referente di zona e Supervisore. Scopo dell'incontro è formalizzare in un apposito Verbale Tecnico, sottoscritto da entrambe le parti, contenente le seguenti informazioni:

1. la situazione logistica dell'Amministrazione (numero di sedi, numero di immobili e tipologia, dislocazione sul territorio);
2. le prestazioni di cui l'Amministrazione prevede di usufruire;
3. l'importo dell'Ordinativo di Fornitura, comprensivo di tutti le tipologie di servizi e le prestazioni che si prevede di richiedere nel corso di validità dell'Ordinativo medesimo;
4. eventuali interventi di entità consistente che l'Amministrazione potrà ordinare durante la validità dell'Ordinativo, fermo restando che nulla potrà pretendere il Fornitore a nessun titolo nel caso in cui l'intervento non venga richiesto o eseguito;
5. la data di attivazione del servizio;
6. qualora l'Amministrazione richieda un servizio di presidio fisso, il numero di operatori messi a disposizione per una o più sedi, relativo numero di ore giornaliere, fasce orarie, giorni della settimana prescelti;
7. le forme e le modalità di comunicazione tra Fornitore ed Amministrazione Contraente (per quanto riguarda, ad esempio, i modelli di Ordini di Intervento relativi ai vari servizi, e/o di Richiesta di Intervento);
8. le prestazioni che saranno affidate a ditte esterne;
9. l'eventuale individuazione di delegati del Supervisore.

Il Verbale Tecnico, parte integrante dell'Ordinativo di Fornitura, dovrà riportare anche i prezzi unitari dei servizi offerti dal Fornitore in sede di gara.

A seguito della redazione del Verbale di cui sopra, l'Amministrazione Contraente potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura, che vincolerà il Fornitore a quanto prescritto nella Convenzione medesima, nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta.



### **3.4 PREZZO DEI SERVIZI**

Il prezzo dei servizi, che le Amministrazioni Contraenti corrisponderanno al Fornitore, è determinato dai prezzi offerti in sede di gara, relativamente a:

- ☐ ora/uomo;
- ☐ ora/furgonati fino a 35 quintali con conducente;
- ☐ ora/autocarri fino a 50 quintali con conducente;
- ☐ ora/autocarri fino a 75 quintali con conducente;
- ☐ ora/autocarri fino a 115 quintali con conducente;
- ☐ trasloco archivi/biblioteche al metro lineare;
- ☐ deposito e custodia beni mobili per m<sup>3</sup>/giorno;
- ☐ utilizzo attrezzature (per es. autoscale a piani mobili inclinati con montacarichi, ponteggi, carrelli elevatori,).

Il corrispettivo per materiali di imballaggio (cartoni, nastro adesivo, spago, etichette, ecc...) e utilizzo di palletts e transpalletts è compreso nel costo del Facchinaggio/trasloco. Sono pure a carico del Fornitore eventuali costi per parcheggi e occupazioni di suolo pubblico.

Per quanto riguarda l'uso di attrezzature speciali (quali autogrù, stair robot, cingolati ecc...) non quotate nell'ambito della Convenzione, saranno di volta in volta concordati i relativi prezzi tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente, anche avvalendosi dei prezzi previsti nei listini editi da DEI aggiornati all'ultima versione disponibile o in quelli della CCIAA di Milano, vigenti al momento della richiesta.

### **3.5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **3.5.1 PROCESSO OPERATIVO**

A. Per servizi che non richiedono una particolare organizzazione e/o programmazione, le Amministrazioni contraenti effettuano specifici Ordini di Intervento, in base alle proprie variabili necessità.

Gli Ordini di Intervento, redatti in forma scritta, vengono trasmessi al Referente di zona individuato dal Fornitore. Essi devono contenere, di norma, le seguenti informazioni:

- ☐ oggetto dell'intervento;
- ☐ luogo di esecuzione del servizio (luoghi di prelievo e di destinazione);
- ☐ data ipotetica di esecuzione (dal \_\_ al \_\_);
- ☐ data di fine dei lavori;
- ☐ ogni altra informazione utile a definire le caratteristiche del servizio richiesto .

Entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordine di Intervento, il Referente di zona del Fornitore deve comunicare in forma scritta all'Amministrazione Contraente la data esatta in cui sarà eseguito l'intervento, che deve, comunque, avere luogo nei successivi 7 (sette) giorni lavorativi. Nei casi d'urgenza, segnalati dall'Amministrazione Contraente, detto termine di 7 (sette) giorni viene ridotto a 72 (settantadue) ore. L'eventuale disdetta dell'Ordine di Intervento è comunicata in forma scritta dall'Amministrazione Contraente al Referente di zona del Fornitore almeno 2 (due) giorni lavorativi prima della prevista esecuzione.

B. Per servizi che, invece, richiedono un'organizzazione complessa e/o programmazione, le Amministrazioni Contraenti inviano in forma scritta al Referente di zona individuato dal Fornitore una Richiesta di Intervento, nella quale precisano:

- ☐ oggetto dell'intervento;
- ☐ luogo di esecuzione del servizio (luoghi di prelievo e di destinazione);
- ☐ data ipotetica di esecuzione (dal \_\_ al \_\_);
- ☐ data di fine dei lavori;
- ☐ eventuale necessità di sopralluogo;
- ☐ ogni altra informazione utile a definire le caratteristiche del servizio richiesto (per esempio se trattasi di facchinaggio in occasione di operazioni elettorali).

Entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della Richiesta di Intervento, il Referente di zona concorda con l'Amministrazione Contraente la data del sopralluogo, che deve essere eseguito nei 7 (sette) giorni lavorativi successivi.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal sopralluogo, il Fornitore deve formulare un programma lavori che comprenda almeno:

- a. data di inizio e fine del servizio (dal \_\_ al \_\_);
- b. numero complessivo previsto di ore di servizio, al netto delle ore di percorrenza dalla sede del Fornitore a quella di prelievo dei beni e dalla sede ultima di destinazione dei beni alla sede del Fornitore;
- c. numero di persone impiegate;
- d. elenco e durata dei mezzi di trasporto impiegati;
- e. elenco delle attrezzature impiegate;
- f. preventivo di spesa del servizio distintamente per le voci di cui ai punti b. e d., sulla base dei prezzi di aggiudicazione;
- g. riferimento alla Richiesta di Intervento.

Il programma lavori, redatto in base ai risultati del sopralluogo, viene trasmesso in forma scritta

all'Amministrazione Contraente per l'eventuale accettazione. In caso di accettazione, nei successivi 3 (tre) giorni lavorativi, l'Amministrazione Contraente emette l'Ordine di Intervento, che recepisce il programma lavori redatto dal Fornitore.

L'eventuale disdetta dell'accettazione, già espressa, è formulata almeno 5 (cinque) giorni lavorativi precedenti la data prevista per l'esecuzione dell'intervento.

Qualora l'Amministrazione Contraente non intenda accettare il programma lavori redatto dal Fornitore, l'Ordine di Intervento non viene emesso ed il Fornitore nulla potrà pretendere per le operazioni eseguite.

Qualora, durante l'esecuzione del servizio, si verificano scostamenti rispetto al preventivo di spesa di cui al precedente punto f., il Fornitore deve darne immediata comunicazione al Supervisore dell'Amministrazione contraente, per le decisioni conseguenti.

E' facoltà del Fornitore eseguire il sopralluogo anche per gli interventi di cui alla **tipologia sub A**.

E' fatto obbligo al Fornitore verificare le modalità di accesso ai luoghi di esecuzione degli interventi e munirsi di tutte le autorizzazioni amministrative necessarie.

### **3.5.2 ORARI DI SERVIZIO**

Gli interventi verranno di norma eseguiti nei giorni:

- ☐ dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 13 e dalle 14 alle 18;
- ☐ il sabato dalle 7 alle 14.

Per servizi superiori alle 6 ore consecutive devono essere previsti almeno 30 minuti per la pausa pranzo.

Il Fornitore deve comunque garantire gli interventi anche in orari serali e notturni, pre-festivi e festivi; in tal caso la tariffa oraria di aggiudicazione verrà aggiornata in base alle maggiorazioni previste dai contratti collettivi o dalle norme di riferimento.

Le Amministrazioni contraenti si impegnano a concentrare più servizi nell'arco di una stessa giornata. La durata minima di ogni servizio, al netto dei tempi di percorrenza, secondo quanto meglio precisato al paragrafo 3.5.1 lett. B è di ore 2 (due). Pertanto al Fornitore devono essere sempre corrisposte almeno due ore di servizio per ogni operatore impiegato

### **3.5.3 PERSONALE**

Il personale che sarà messo a disposizione dal Fornitore deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio e delle misure di

sicurezza previste dal Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e s.m.i.

Il personale deve essere presente sul posto di lavoro negli orari stabiliti per l'inizio del servizio in accordo tra il Fornitore e l'Amministrazione contraente.

Inoltre il Fornitore garantisce che:

- ☐ il personale sia dotato sempre di apposita divisa e tessera di riconoscimento, corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;
- ☐ sia di assoluta fiducia e provata riservatezza;
- ☐ tenga sempre un comportamento corretto ed educato;
- ☐ segnali subito al Referente di zona del Fornitore eventuali anomalie che si rilevino durante lo svolgimento del servizio;
- ☐ si attenga alle indicazioni del Supervisore dell'Amministrazione Contraente, o suo delegato.

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di pretendere in qualsiasi momento l'allontanamento degli operatori che non rispondano ai requisiti, ovvero che non tengano i comportamenti sopraindicati.

### **3.5.4 MEZZI E DOTAZIONI**

Il Fornitore deve utilizzare, nell'espletamento del servizio, macchine e attrezzature adeguate ai servizi da espletare, di sua proprietà o nella sua disponibilità. Gli attrezzi e le macchine impiegate per lo svolgimento del servizio devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni; adeguate alle caratteristiche dei materiali da trasportare e compatibili con l'uso dei locali; tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato nonché dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

Il Fornitore deve sottoporre a manutenzione programmata e verifiche periodiche tutte le attrezzature e i mezzi utilizzati e provvedere alla loro sostituzione se obsoleti o malfunzionanti. Egli deve altresì provvedere alle manutenzioni secondo il piano eventualmente presentato nell'ambito della propria offerta tecnica, ai fini del contenimento delle emissioni di CO<sup>2</sup>. Amministrazione Contraente ha il diritto di verificare, in qualsiasi momento, il rispetto dei programmi di manutenzione predisposti dal Fornitore.

Le attrezzature messe a disposizione dell'Amministrazione Contraente devono essere almeno le seguenti:

- ☐ autocarri fino a 50 quintali, 75 quintali, 115 quintali, forniti di sponda idraulica;
- ☐ furgonati fino a 35 quintali;

- ☐ autoscale a piani mobili inclinati, di altezza fino a 34 mt. con montacarichi di portata utile per circa 150 kg.;
- ☐ carrelli elevatori fino a 18 quintali con elevazione a 5 m a motore a trazione possibilmente elettrica,
- ☐ piattaforma aerea fino a 28 m;
- ☐ rulli, funi, scale, pallet e transpallet;
- ☐ materiale di consumo e imballaggio (scatoloni, casse e quanto altro necessario per effettuare le operazioni di carico, scarico e trasporto, salvaguardando l'integrità dei beni trasportati);
- ☐ mezzi autorizzati per il servizio di trasporto rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.

Qualora il Fornitore abbia messo a disposizione mezzi a ridotto impatto ambientale, come dichiarato nell'ambito della propria offerta tecnica, se richiesto dall'Amministrazione Contraente, specie con riguardo a servizi da prestare in centri urbani, è tenuto ad utilizzare tale tipologia di mezzi. Le Amministrazioni Contraenti, a comprova di quanto sopra, potranno richiedere al Fornitore di produrre copia dei libretti di circolazione dei mezzi utilizzati.

Le Amministrazioni Contraenti potranno mettere a disposizione del Fornitore mezzi e attrezzature di loro proprietà. Tali mezzi e attrezzature saranno controllati all'inizio e al termine del servizio per verificarne lo stato e, nel caso vengano rilevati danni, troverà applicazione quanto disposto al paragrafo 3.6.

### **3.5.5 INVENTARIO E SEGNALAZIONE DANNI PREESISTENTI**

Per servizi di particolare entità, l'Amministrazione Contraente può richiedere al Fornitore, senza oneri aggiuntivi, di stilare una scheda "di movimentazione beni", nella quale vengono indicati i materiali da movimentare, il luogo di prelievo e quello di consegna, al fine di verificare, al termine del servizio, la corrispondenza tra le quantità di beni iniziali e quelle finali.

Il Fornitore ha il diritto di rilevare la presenza di danni o difetti in taluni beni, prima della loro movimentazione, redigendo apposito verbale, sottoscritto dal Referente di zona e dal Supervisore dell'Amministrazione Contraente o suo delegato. Tale verbale solleva il Fornitore dalla responsabilità di cui al successivo paragrafo 3.6.

### **3.5.6 OPERAZIONI DI INSCATOLAMENTO**

Salvo diverso accordo tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, sono a carico del personale di quest'ultima le operazioni di inscatolamento di minuteria, documentazione e materiale cartaceo, libri e riviste, suppellettili, materiale di cancelleria e oggetti contenibili in ceste. Resta invece a

carico del Fornitore la fornitura dei materiali di imballaggio.

Nel servizio di trasloco archivi e biblioteche, diversamente, le operazioni di inscatolamento e riposizionamento dei materiali sono ricompresi nella tariffa: restano escluse le operazioni di movimentazione interna ed esterna e il trasporto per cui si applicheranno le relative tariffe orarie.

### **3.5.7 IMBALLAGGI**

Gli imballaggi devono essere costituiti da materiale facilmente riciclabile e/o proveniente da risorse rinnovabili. Essi devono essere altresì riutilizzati più volte, fino al loro definitivo esaurimento. Gli imballaggi non ulteriormente utilizzabili devono essere ritirati dal Fornitore e destinati ad attività di recupero di materia prima.

Il Fornitore deve provvedere al ritiro di tutti gli imballaggi al termine delle operazioni di trasloco e/o facchinaggio.

Egli deve altresì essere dotato di un piano per la gestione degli imballaggi nelle seguenti fasi: trasporto, ritiro, post consegna. Le Amministrazioni Contraenti possono richiedere al Fornitore, in qualsiasi momento, di prendere visione di detto piano.

### **3.5.8 REFERENTI**

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione contraente il nominativo di un Responsabile delle operazioni di facchinaggio e trasloco, incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi, il quale fungerà da Referente di zona unico nei confronti dell'Amministrazione Contraente e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per sette giorni alla settimana, 24 ore su 24. Il Referente di zona deve essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di zona il Fornitore deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

L'Amministrazione contraente deve, a sua volta, individuare un Supervisore responsabile dei rapporti con il Fornitore. Al Supervisore è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dei servizi commissionati. Il Supervisore può individuare un proprio delegato, cui sono conferiti i medesimi compiti per servizi eseguiti presso strutture decentrate.

### **3.5.9 TERMINE DEL SERVIZIO**

Al termine di ogni servizio espletato, il Fornitore deve rilasciare un documento di lavoro numerato e datato dal quale risultino, di norma:

- ☐ riferimento all'Ordine di Intervento;
- ☐ luogo (presidio, distretto, dipartimento, servizio, sede o altra struttura) dell'Amministrazione Contraente dove è stato eseguito il servizio (luoghi di movimentazione interna, di prelievo e di destinazione);
- ☐ data e durata dell'intervento;
- ☐ ora di inizio e ora di fine intervento, tenendo conto che in tale computo non sono compresi i tempi dalla sede del Fornitore a quella di prelievo dei beni e dalla sede ultima di destinazione dei beni alla sede del Fornitore;
- ☐ numero di operatori impiegati e le ore di attività per il servizio di facchinaggio e trasloco;
- ☐ tipo e tempo di utilizzo di tutti i mezzi e le attrezzature impiegate;
- ☐ attestazione di corretto montaggio;
- ☐ importo del servizio espletato;
- ☐ eventuali problematiche e criticità riscontrate.

Per i servizi prestati in via continuativa, quali il presidio fisso, il documento di lavoro viene presentato con cadenza trimestrale e deve riportare: il n. di operatori impiegati, il n. giorni e/o di n. ore di servizio, il tempo di impiego di eventuali attrezzature nonché il corrispettivo complessivo.

Il documento di lavoro deve essere firmato per attestazione dal Supervisore dell'Amministrazione Contraente o suo delegato, al fine di procedere al pagamento.

L'importo relativo ad ogni servizio eseguito dal Fornitore viene di volta in volta imputato all'importo dell' Ordinativo di Fornitura.

### **3.5.10 CONDIZIONI DI ALCUNE PRESTAZIONI SPECIFICHE**

#### **3.5.10.1 CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI IN CENTRI DI RACCOLTA**

Qualora, durante le operazioni di facchinaggio e/o trasloco, sia rilevata la presenza di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi (esempio: tubi fluorescenti, batterie a piombo, carta, ferro, acciaio, plastica, imballaggi, vetro, legno, apparecchiature fuori uso) depositati presso i produttori, il Referente di zona deve provvedere a darne immediata notizia al Supervisore dell'Amministrazione Contraente, affinché disponga, o meno, per l'eventuale trasporto.

Se richiesto, il Fornitore deve assicurare la selezione, la raccolta, la separazione dei materiali e il trasporto di detti rifiuti, fino al loro recupero, riutilizzo, riciclaggio o, eventualmente smaltimento, anche avvalendosi di imprese appositamente autorizzate. A tal fine, il Fornitore si attiene alle disposizioni previste dalla normativa vigente, in particolare:

- ☐ durante la raccolta ed il trasporto i rifiuti pericolosi devono essere imballati ed etichettati, in

conformità alle norme vigenti in materia;

- ☐ predisporre i contenitori in numero adeguato alla quantità di rifiuti prevista per ogni tipologia;
- ☐ provvedere, per quanto di sua competenza, alle operazioni di tracciabilità dei rifiuti secondo quanto statuito dal Decreto Ministeriale 17 dicembre 2009.

Se richiesto, il Fornitore è altresì tenuto a prestare la propria assistenza alle Amministrazioni Contraenti, o chi per loro, in ordine alla compilazione del formulario di cui al comma 2 e del Registro di carico e scarico di cui all'art. 190 del Dlgs. n. 152/2006.

Le operazioni di recupero, riutilizzo, riciclaggio devono risultare da relativa attestazione di avvenuto recupero dei materiali, con riferimento alla quantità di materiali (ferro, legno, plastica) recuperati e alle modalità di recupero (riutilizzo, recupero, altre forme di recupero per ottenere materia prima secondaria, fonte di energia).

Il prezzo derivante dai servizi di cui al presente capoverso (quali facchinaggio, attività di separazione dei materiali, trasporto, costi connessi al recupero e/o smaltimento) è a carico delle Amministrazioni contraenti e deve risultare dal documento di lavoro di cui al paragrafo 3.5.9.

Eventuali ricavi dovuti al recupero di materiali, quali ferro, carta, vetro, legno, ecc... sono destinati alle Amministrazioni contraenti.

### **3.5.10.2 SERVIZIO DI FACCHINAGGIO IN OCCASIONE DI OPERAZIONI ELETTORALI (ALLESTIMENTO SEGGI, INSTALLAZIONE TABELLONI PER LA PROPAGANDA ELETTORALE)**

Le Amministrazioni Contraenti possono richiedere, secondo le modalità indicate al precedente paragrafo 3.5.1 per i servizi sub A e B, le seguenti prestazioni per consultazioni elettorali:

- prelievo, carico, trasporto, scarico e posa di tabelloni elettorali nei luoghi prestabiliti della città e del forense;
- prelievo, carico, trasporto scarico e montaggio di seggi elettorali;
- trasporto di materiale vario elettorale (schede di votazione, cancelleria, ecc ....) dai luoghi di deposito alle sedi dei seggi elettorali;
- eventuale sgombero di aule e ripristino;
- ritiro e trasporto di materiale elettorale;
- smontaggio, carico, trasporto e scarico dei seggi e dei tabelloni elettorali nei luoghi di deposito;
- prestazioni di facchinaggio.

Il Fornitore garantisce che le prestazioni di cui al presente paragrafo siano effettuate nei tempi prestabiliti da tutte le Amministrazioni Contraenti, interessate contemporaneamente da



consultazioni elettorali.

### **3.5.11 SERVIZIO DI PRESIDIO FISSO**

Il servizio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di uno o più operatori in giornate, orari e sedi, fissati dalle Amministrazioni Contraenti. A tal fine le Amministrazioni emettono un apposito Ordine di Intervento, nel quale recepiscono quanto già definito nel Verbale Tecnico di cui al paragrafo 3.3.

Gli operatori vengono impiegati, in via esemplificativa, per operazioni di movimentazione interna di beni mobili e materiali, carico e scarico di colli, prelievo e trasporto di beni di magazzino, anche attraverso l'ausilio di carrelli manuali, muletto, ecc.

Il personale si attiene a tutte le prescrizioni di cui al paragrafo 3.5.3 "Personale" e riceve indicazioni solo dal Supervisore dell'Amministrazione Contraente.

Nei momenti in cui il personale è a disposizione dell'Amministrazione Contraente, se non impegnato nella prestazione di servizi, deve sostare negli appositi luoghi da questa indicati ed essere raggiungibile tramite telefono cellulare.

### **3.5.12 SERVIZIO DI DEPOSITO E CUSTODIA DI BENI MOBILI PRESSO MAGAZZINI**

Il Fornitore deve garantire la disponibilità di spazi in appositi locali di magazzino per il deposito e la custodia di beni delle Amministrazioni Contraenti. Le Amministrazioni emettono a tal fine apposito Ordine di Intervento, precisando le quantità e la tipologia dei beni e materiali ed il periodo presunto di durata del deposito.

In qualità di custode il Fornitore assume tutte le responsabilità previste dagli Articoli 1766 e ss. del Codice Civile.

All'Amministrazione Contraente dovrà essere garantito l'accesso ai locali-magazzino per verificare la presenza e lo stato di conservazione dei beni.

Il prezzo del servizio di cui al presente capoverso, ottenuto dall'applicazione dei prezzi di aggiudicazione, deve risultare dal documento di lavoro di cui al paragrafo 3.5.9.

## **3.6 DANNI E RESPONSABILITA'**

E' cura del Supervisore dell'Amministrazione Contraente, o suo delegato, verificare, al termine del servizio, la corrispondenza delle quantità dei beni movimentati rispetto a quelle iniziali, nonché accertare la presenza di eventuali danni. Il Fornitore è ritenuto responsabile di ogni danno e/o ammanco che possa derivare ai beni dell'Amministrazione Contraente ed a terzi, a causa

dell'espletamento del servizio.

L'accertamento danni dovrà essere effettuato in contraddittorio col Referente di zona del Fornitore. A tal fine le Amministrazioni Contraenti comunicano al Fornitore la data e il luogo dell'accertamento, con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore.

Gli eventuali ammanchi, invece, verranno segnalati in forma scritta dal Supervisore o suo delegato al Referente di zona del Fornitore.

Qualora il Fornitore non partecipi all'accertamento danni di cui sopra, l'Amministrazione Contraente provvederà autonomamente. I dati così accertati saranno comunicati in forma scritta al Fornitore. In mancanza di riscontri entro 3 (tre) giorni lavorativi, dalla comunicazione, sia dell'accertamento danni effettuato, che dell'ammanto, l'Amministrazione potrà senz'altro procedere alla richiesta di risarcimento o di riparazione del danno, ovvero di reintegro del bene, da parte del Fornitore. Il reintegro di beni facilmente sostituibili dovrà avvenire con beni della stessa tipologia e qualità – o di qualità superiore - mentre, per i beni non facilmente sostituibili, il Fornitore provvederà senz'altro al risarcimento o, se possibile, alla riparazione del danno.

Qualora il Fornitore non dovesse provvedere al risarcimento, alla riparazione o al reintegro del bene mancante, nel termine fissato nella relativa lettera di richiesta, l'Amministrazione Contraente sarà autorizzata a provvedere direttamente, trattenendo l'importo sulla fattura di prima scadenza ed, eventualmente, sulle successive o sul deposito cauzionale, con obbligo di immediato reintegro.

#### **4 SERVIZI CONNESSI**

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto deve inoltre garantire l'esecuzione dei servizi di seguito indicati.

##### **4.1 CALL CENTER**

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione di:

- festivi;
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Gli operatori del Call Center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, etc.

#### **4.2 SERVIZIO DI REPORTISTICA LOTTO 1**

Il Fornitore ha l'obbligo di predisporre e trasmettere all'Agenzia su base trimestrale, entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla scadenza di ogni trimestre, dei report relativi a:

##### **Richieste Preliminari di Fornitura**

Tale report deve contenere almeno le informazioni relative al nome delle Amministrazioni Interessate che hanno inviato nel periodo di competenza del report le Richieste Preliminari di Fornitura, dimensione indicativa degli stabili interessati al servizio, servizi richiesti, ecc.

##### **Piano Dettagliato degli Interventi**

Tale report è riepilogativo dei Piani Dettagliati degli Interventi prodotti e deve contenere almeno le informazioni relative al nome delle Amministrazione, servizi richiesti, ammontare t\*otale del canone/prezzi dei servizi richiesti; il nome e la quantità dei prodotti usati per la pulizia. Per eventuali prodotti non citati nell'offerta iniziale deve essere esibita la prova di conformità alle specifiche. Il Fornitore deve inoltre allegare al report i Piani Dettagliati degli Interventi e i Verbali Tecnici presentati a ciascuna Amministrazione, le eventuali modifiche richieste nel corso del servizio.

##### **Ordinativo di Fornitura**

Tale report deve contenere almeno le informazioni riguardanti il nome delle amministrazioni che hanno emesso l'ordinativo di fornitura e/o ordinativo di fornitura aggiuntivo, il numero progressivo dell'ordinativo di fornitura anche aggiuntivo generato dal sistema, la tipologia dei servizi attivati, l'importo totale dell'ordinativo di fornitura anche aggiuntivo.

#### **4.3 SERVIZIO DI REPORTISTICA LOTTO 2**

Il Fornitore, deve inviare all'Agenzia, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dall'Agenzia anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- ☐ nome dell'Amministrazione Contraente;

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di pulizia, sanificazione, servizi ausiliari 3 e del servizio di  
facchinaggio e trasloco 3*

---

- ☐ valore delle fatture inviate alle Amministrazioni;
- ☐ servizio richiesti dalle Amministrazioni;
- ☐ numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- ☐ valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- ☐ ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia e/o dall'Amministrazione contraente.